



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la calidad de los servicios que brinda los
Registros Civiles del RENIEC – 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. María Lizabeth Huamán Romani

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

Página del jurado

Dr. Héctor Raúl Santa María Relaiza
Presidente

Dr. Alejandro Menacho Rivera
Secretario (a)

Dr. Luis Alberto Núñez Lira
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi esposo, quien me apoya incondicionalmente en mis estudios; a mi cuñada, que se ha comportado como una verdadera hermana y sostén emocional; y a mis encantadoras hijas, que han generado la fuerza necesaria para continuar en este proyecto.

María.

Agradecimiento:

Un trabajo de investigación es siempre fruto de ideas, proyectos y esfuerzos previos, que con ayuda de otras personas pueden encaminarse y plasmarse. Por tal motivo, mi más sincero agradecimiento a todos los docentes de esta maestría de esta prestigiosa Universidad Cesar Vallejo, especialmente al Dr. Luis Alberto Núñez Lira, con cuya orientación y asesoramiento estaré siempre en deuda.

La autora.

Declaratoria de autenticidad

Yo, María Lizabeth Huamán Romaní, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08167619, con la tesis titulada “Percepción de la Calidad de los servicios brindados por los Registros Civiles del RENIEC - 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total o parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 28 de septiembre del 2017

María Lizabeth Huamán Romaní

DNI 08167619

Presentación

Señores miembros del Jurado

Pongo a vuestra consideración, la presente investigación titulada “Percepción de la calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del RENIEC - 2016”, el referido estudio tiene la finalidad de determinar el nivel de la calidad percibida por los clientes que utilizan los servicios de los Registros Civiles del RENIEC – 2016, información que ayudará a contribuir con la mejora continua de sus procesos y de su personal; páralo cual se determinó 5 dimensiones que se basan en los servicios propiamente brindados dirigidos para diversos tipos de usuarios, por los cual la muestra de estudio considera 9 poblaciones con sus respectivos instrumentos de recolección de información. Los resultados no solo ayudarán a determinar el nivel de percepción de los usuarios respecto a los servicios utilizados, sino también, en qué medida estos servicios cumplen las expectativas y necesidades del usuario.

Con los cual cumpla con lo exigido por las normas y el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

María Lizabeth Huamán Romaní

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Internacionales	17
1.2.2. Nacionales	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Percepción de la Calidad del servicio	19
1.4. Formulación del problema	29
1.4.1. Problema general:	29
1.4.2. Problemas específicos:	29
1.5. Justificación del estudio	30
1.5.1. Justificación teórica	30
1.5.2. Justificación práctica	30

1.5.3. Justificación metodológica	30
1.6. Objetivos	31
1.6.1. Objetivos generales	31
1.6.2. Objetivos específicos	31
II. Método	32
2.1. Diseño de la investigación	33
2.2. Variables, operacionalización	33
2.3. Población y muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad técnicas	40
2.5. Método de análisis de datos	47
2.6. Aspectos éticos	48
III. Resultados	49
IV. Discusión	63
V. Conclusiones	66
VI. Recomendaciones	69
VIII. Referencias	72
Anexos	76
1. Matriz de consistencia	77
2. Base de Datos	79
3. Instrumentos	93
4. Validez de los instrumentos	105
5. Inprpant de resultados	107

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalidad de la variable: Percepción de la calidad del servicio	34
Tabla 2	Escala valorativa para la calificación de las preguntas de las encuestas	45
Tabla 3	Escala valorativa de la calificación de la encuesta	45
Tabla 4	Criterio de aceptación de los resultados	45
Tabla 5	Nivel de Percepción de la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del Reniec - 2016	49
Tabla 6	Nivel de Percepción de los clientes externos e internos sobre la calidad del servicio de los Registros Civiles del Reniec – 2016: Criterio de Aceptación de Resultados	50
Tabla 7	Nivel de percepción de la calidad del servicio en las Plataformas Virtuales Multiservicio: datos cuantitativos por indicadores	52
Tabla 8	Nivel de percepción de la calidad del servicio en las Plataformas Virtuales Multiservicio: datos en porcentajes % por indicadores	52
Tabla 9	Nivel de percepción de la calidad del servicio en las Plataformas Virtuales Multiservicio: resultados por indicadores	53
Tabla 10	Nivel de percepción de la calidad del servicio en las Plataformas Virtuales Multiservicio: Criterio de aceptación de resultados	54
Tabla 11	Nivel de percepción de la calidad del servicio del Módulo de atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles: datos cuantitativos	55
Tabla 12	Nivel de percepción de la calidad del servicio del Módulo de atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles: datos en porcentaje %.	55
Tabla 13	Nivel de percepción de la calidad del servicio del Módulo de atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración de	56

Registros Civiles: resultados por indicadores

Tabla 14	Nivel de percepción de la calidad del servicio del Módulo de atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles: Criterio de aceptación de resultados	57
Tabla 15	Nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea: datos cuantitativos	58
Tabla 16	Nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea: datos en porcentaje %	59
Tabla 17	Nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea: resultado por indicadores	60
Tabla 18	Nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea: Criterio de aceptación	61

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Nivel de Percepción de los clientes sobre la calidad del servicio de los Registros Civiles del Reniec - 2016.	51
Figura 2	Nivel de Percepción de los clientes externos e internos sobre la calidad del servicio de los Registros Civiles del Reniec - 2016	52
Figura 3	Nivel de percepción de la calidad del servicio en las Plataformas Virtuales Multiservicio.	54
Figura 4	Nivel de percepción de la calidad del servicio en las Plataformas Virtuales Multiservicio	55
Figura 5	Nivel de percepción de la calidad del servicio del Módulo de atención al ciudadano SGDRC	57
Figura 6	Nivel de percepción de la calidad del servicio del Módulo de atención al ciudadano SGDRC	58
Figura 7	Nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea	60
Figura 8	Nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea	62

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de percepción del cliente externo e interno, que hace uso de los servicios que brinda los Registros Civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Reniec, durante el año 2016.

El tipo de investigación es no experimental, presenta un diseño transeccional descriptivo comparativo, con una sola variable y varias poblaciones de estudio. La muestra fue probabilística basado en 1,213 personas, compuesta por clientes externos, ciudadanos; y clientes internos, trabajadores a nivel nacional del Reniec. El instrumento de recolección de datos utilizado, fue un conjunto de 9 encuestas validadas por la Gerencia de Procesamiento de registros Civiles del Reniec, aprobadas con Resolución Gerencia N°07-2016/GPRC/RENIEC el 17 de mayo del 2016; la misma que fue aplicada presencial y virtualmente en 5 fechas considerando la magnitud de la muestra.

El resultado obtenido con la prueba indica que el nivel de percepción de los usuarios del servicio que brinda los Registros Civiles del Reniec - 2016, se encuentra en el rango de muy buena y buena.

Palabras claves: Percepción de la calidad, calidad en los servicios, servicios de Registros Civiles, cliente externo, cliente interno.

Abstract

The objective of this research is to determine the level of perception of the external and internal client, which makes use of the services provided by the Civil Registries of the National Registry of Identification and Civil Status, Reniec, during the year 2016.

The type of research is non-experimental, presents a descriptive comparative transectional design, with only one variable and several study populations. The sample was probabilistic based on 1,213 people, composed of external clients, citizens; and internal clients, national workers of the Reniec. The data collection instrument used was a set of 9 surveys validated by Reniec's Civil Records Processing Management, approved with Management Resolution No. 07-2016 / GPRC / RENIEC on May 17, 2016; the same one that was applied face-to-face and virtually in 5 dates considering the magnitude of the sample.

The result obtained with the test indicates that the level of perception of the users of the service provided by the Reniec Civil Registries - 2016, is in the range of very good and good.

Keywords: Perception of quality, quality of services, services of Civil Registries, external client, internal client.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

El peruano se desarrolla en una realidad donde, en menor o mayor magnitud, la deficiente gestión de la calidad en los servicios de la administración pública lo perjudica; y esto se advierte en las demoras para pagar impuestos, las esperas interminables en los hospitales públicos, los trámites que cuestan tiempo y dinero, los sueldos y jubilaciones que no son cobrados a término, entre otros; contrariamente a lo que la administración pública debe hacer, entendiéndose ésta, como la organización que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente demandas sociales y satisfacerlas.

Con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública se quiere lograr una buena atención a la ciudadanía, lo que involucra prestar servicios de calidad; nunca se debe olvidar que la razón de ser de toda gestión pública es servir a los ciudadanos; por ello, las instituciones públicas deben definir sus prioridades a partir de las necesidades y los derechos de los ciudadanos, así como también ser flexibles para adaptarse a estas demandas.

La calidad no es un fin en sí misma, sino un medio para proyectar un nuevo modelo de abordaje de los asuntos públicos, un cambio en la imagen de las Instituciones, nuevos valores de desempeño de los funcionarios y una relación distinta, fundada en una atención más adecuada y en la eficiencia, entre la Administración Pública y los ciudadanos.

La calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre atento a las necesidades del cliente, a sus quejas o muestras de insatisfacción. Si existe una real planificación, control en todas las etapas del proceso y se optimizan las operaciones que son relevantes, entonces aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento en la medida que se realizan los trabajos que dan real valor agregado a la gestión. Pero, además, es necesario realizar un seguimiento periódico acerca de la percepción del cliente, conocer las deficiencias y oportunidades de mejora en la gestión, para que a partir de esa información se puedan realizar los correctivos necesarios y ofrecer un mejor servicio.

En este sentido, la calidad adquiere su dimensión social, al tratarse fundamentalmente de un proceso de persuasión; aquí es necesario asumir que el reto de la calidad es también recuperar la credibilidad y la confianza de los ciudadanos en los diversos servicios que oferta la administración pública.

El Registro Nacional de identificación y Estado Civil - RENIEC, es un organismo público autónomo, que ha proyectado actividades para el logro de sus objetivos fundamentales, tales como “Mejora de Servicio, Atención a Sectores Vulnerables e Innovación y Uso Intensivo de la Tecnología” (PEI RENIEC, 2012, p.26A); asimismo, es la única institución pública que goza del privilegio de atender a todos los ciudadanos peruanos y, en cumplimiento de esa función, está comprometida en prestar servicios cada vez más eficientes.

Para RENIEC, el ciudadano se constituye como su máximo foco de atención, brindando canales integrados que permitan mejorar la interacción entre la institución y el ciudadano, como los canales virtuales (chat, email, redes sociales), canal telefónico (Call center) y canal presencial; logrando establecer mecanismos de control para la medición y análisis de sus procesos y servicios tales como las auditorías internas y externas, encuestas de satisfacción a clientes internos y externos, entre otros; con el fin de brindar un buen servicio y lograr la confianza de la ciudadanía.

En tal sentido, resulta lógico que el Sistema de Trabajo del Registro Nacional de identificación y Estado Civil, esté diseñado a partir de su mapa de procesos considerando como eje fundamental los requerimientos clave del cliente-ciudadano; cuyo funcionamiento involucran al personal, proveedores, asociados y grupos de interés que se interrelacionan con los procesos, productos/servicios y los canales de distribución.

Por tal motivo, es necesario determinar el nivel de la percepción de calidad de los servicios brindados por el RENIEC al ciudadano, como cliente externo; y al colaborador, como cliente interno, dentro de uno de sus procesos principales, la Gestión de Registros Civiles.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Ramírez (2014) en su tesis *Satisfacción del Cliente de la Dirección de Obras Particulares de la Municipalidad de Ensenada*, en el cual tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los clientes del servicio de Obras particulares de la Municipalidad de Ensenada en 05 dimensiones: Elementos tangibles, Confiabilidad de servicio, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía; para lo cual se basó en una investigación descriptiva y cuantitativa. La muestra estuvo constituida por 250 habitantes de la Municipalidad de Ensenada. El instrumento utilizado fue la escala SERVQUAL constituida por 05 preguntas cerradas. Concluyó en que los usuarios califican a la organización del servicio en general de “Algo más que satisfecho” a “Satisfecho”; siendo la dimensión Capacidad de respuesta la más importante por los usuarios conjuntamente con la Confiabilidad y la Seguridad; dejando como las menos importantes la dimensión de Empatía y los Elementos tangibles.

De otro lado, Morales (2015) en su tesis *Geomarketing y La Percepción de la Satisfacción del Usuario del servicio que brinda en el área Operativa La Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos Ambato-Empresa Pública (EMBA-EP) Compañía X-4 Huachi Grande, Provincia del Tungurahua*, se enfocó en el análisis de las falencias en la institución, con el fin de establecer estrategias para mejorar el servicio brindado y poder cumplir con sus diversas diligencias de manera más oportuna. La muestra fue 371 personas a los que se aplicó una encuesta. De los datos arrojados por la investigación de campo aplicada a los usuarios indican que se debe tomar acciones correctivas en el tiempo de llegada a una emergencia, dado que es de vital importancia ser oportunos e inmediatos.

Asimismo, Vargas (2013) en su tesis *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*, tuvo como objetivo Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y cómo éstos aportan a un análisis de los principios de Gestión de Calidad; se basó en un estudio de investigación

descriptivo, analítico transversal, cuya muestra utilizada fueron usuarios internos que laboran en los centros de salud (101) y usuarios externos escogidos aleatoriamente (499), a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado tipo encuesta de 23 y 21 preguntas respectivamente, basadas en encuestas realizadas en Perú, por el Ministerio de Salud, a través de la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud y dirección General de Salud de las Personas en el año 2000.

Por su parte, Moran (2016) en su tesis *Análisis a la Calidad del servicio de transporte urbano de Buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario*, tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas. El método científico empleado fue el analítico y el estadístico. Las técnicas de investigación ejecutadas fueron la encuesta de 17 preguntas a 407 usuarios, la entrevista que presentó 19 preguntas aplicadas a 02 directivos y 04 socios de las organizaciones encargadas del servicio, y la observación de los servicios de transporte brindados. Concluyó con evidenciar las múltiples deficiencias en el servicio de transporte urbano en la ciudad de Esmeraldas, el alto grado de insatisfacción de los usuarios del servicio en relación al trato recibido de parte de choferes y cobradores, comodidad y limpieza de los buses, y conducción de los buses. En relación al cumplimiento de rutas y frecuencias, y el costo de servicio, el usuario se mostró satisfecho.

1.2.2. Nacionales

Arrué (2014) en su tesis *Análisis de la Calidad del servicio de atención en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período Junio a Setiembre de 2014*, que centró su objetivo en evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la institución. Efectuó una investigación no experimental y descriptiva, con diseño trasversal. El tamaño de la muestra fue de 196 usuarios a los que se aplicó una encuesta de 09 preguntas. Concluyó que de acuerdo a las encuestas efectuadas a los usuarios la percepción en relación a la calidad del servicio, se encuentra en el rango de satisfacción baja; respecto a las instalaciones mostró un alto grado de satisfacción; respecto a la calidad

profesional, un buen grado de satisfacción; respecto a la calidad personal, un buen grado de satisfacción.

Así también, la investigación de Suarez (2015) en su tesis *El nivel de Calidad de Servicio de un Centro de Idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 – 2012*, tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao, mediante el modelo SERVQUAL, enfocado en sus 05 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La investigación es de tipo descriptiva y explicativa, cuyo diseño es no experimental y correccional – causal. El tamaño de la muestra fue de 374 alumnos en los que se aplicó un cuestionario de 22 preguntas a escala de tipo Likert, las cuales contienen elementos del modelo SERVQUAL. Los resultados indicaron en líneas generales que existe una mediana satisfacción con respecto a la calidad de servicio que ofrece el Centro de Idiomas; enfocado a la débil predisposición del personal en brindar asesoría en los trámites para los alumnos, proponiendo la elaboración de un manual de atención al usuario para mejorar la atención.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Percepción de la Calidad del servicio

Calidad

Son muchos los conceptos de la calidad, así se tiene que el concepto de la calidad como excelencia “se aplica para describir los productos con los máximos estándares de calidad en todas sus características” (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 150).

Mantener el nivel de excelencia en todo momento y en todo lugar, está supeditado al valor que el cliente esté dispuesto a costear, todo con la finalidad de que se cubran sus necesidades y expectativas, por lo que, “La calidad es el nivel de *excelencia* que la empresa ha escogido lograr para satisfacer a su clientela clave. Representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad” (Horovitz, 1991, p. 1).

La calidad se califica solo con base a la percepción si se cumplieron o no con los requisitos definidos por los responsables de las empresas, y esto se basa en información recogida de los clientes en torno a sus necesidades y expectativas:

Calidad se define como cumplir con los requisitos. Para mejorar la calidad, todo el personal debe estar consciente de que se deben hacer las cosas bien desde la primera vez, pero para que esto se lleve a cabo, los directivos por su parte, tienen que establecer los requisitos que deben cumplir los empleados, suministrar los medios necesarios para que el personal cumpla con los requisitos y dedicar todo su tiempo a estudiar y ayudar al personal en dicha finalidad (Münch, 2006, p. 233).

De otro lado, se define la calidad como “una entidad alcanzable, medible y rentable que puede ser incorporada, una vez que se desee hacerlo, se entienda y se esté preparado para un arduo trabajo” (Crosby, 1987, p. 13).

También se entiende como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícita” (Carro y González, 2012, p. 1).

Finalmente, “la calidad es la medida de la dimensión en que una cosa, satisface una necesidad, resuelve un problema o agrega valor para alguien” (Tigani, 2006, p. 32)

Servicio

En el sentido más amplio, “el servicio es una práctica gerencial que tiene por objetivo, aumentar el nivel de satisfacción del cliente” (Galviz, 2011, p. 21).

En el logro de sus objetivos:

El servicio es la energía y la fuerza que necesita toda organización sólo para mantenerse donde está, en lugar de comenzar a perder

posiciones. Con el servicio, las empresas pueden comenzar un rápido ascenso hacia más altos niveles de beneficios, generando más impulso en la medida en que avanzan hacia esa meta (Tschohl, 2008, p. 8).

Calidad de servicio

Una definición de la Calidad de servicio expresa que, “es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes” (Tschohl, 2008, p. 14).

Otro concepto orienta la calidad de servicio “como el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto cliente-proveedor” (Galviz, 2011, p. 44).

En un sentido más amplio, un estudioso conceptualiza la calidad de servicio:

Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (El Buzón de Pacioli, 2013, p. 6).

Cuando un cliente valora la Calidad de Servicio, no discrimina sus elementos, lo juzga como un todo, una cadena en la que, si un eslabón es débil y se rompe, le induce a generalizar esa debilidad a todo el proceso.

Calidad percibida

El concepto de calidad percibida es tan complejo como el de satisfacción, sin embargo, ambas guardan similitud en su definición:

Ambas refieren a un proceso de evaluación en el que el cliente comparará la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas, es decir ambas tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes, al valorar los servicios que presta una organización (González & Brea, 2006, p. 252).

Así, también se direcciona a que:

La percepción de la calidad en la mente del cliente se forja en las impresiones recibidas que puede reflejar aquella, como las producidas por las experiencias personales previas del mismo comprador (sea con el mismo producto o con productos competidores), las imágenes asociadas a la publicidad, el poder de la marca o las recomendaciones de otras personas (Comisión, Cruz y González, 2006, p. 170).

También, “es lo que piensa el cliente de la Calidad del servicio que se le ha presentado. Es una medida de la satisfacción del cliente con la calidad que se recibe. Son sus percepciones” (Galviz, 2011, p. 45).

Modelos de Calidad

Para conocer el grado de satisfacción de los clientes, las organizaciones utilizan distintas técnicas y prácticas combinadas adecuadamente, así como formularios de quejas y reclamaciones, buzones de sugerencias, cuestionarios de satisfacción, análisis de clientes perdidos, entre otros.

Un modelo de calidad en el servicio es una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces de explicar convenientemente el nivel de calidad alcanzado por una organización

desde la óptica de sus clientes. Además, dichos modelos proponen habitualmente que la calidad que se percibe de un servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y las cualidades del mismo.

Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff

Este modelo “se basa en la hipótesis de que el consumidor traduce sus experiencias en atributos ligados tanto al servicio base como a los servicios periféricos” (Sotolongo, 2003, p. 27).

Para evaluar la calidad del servicio, el cliente puede seleccionar un único atributo de referencia, o seleccionar un único determinante con la condición de que el resto de los atributos alcancen un mínimo de satisfacción, o considerar el conjunto de atributos según un modelo compensatorio, es decir, tener menos cantidad de unos atributos a cambio de una mayor cantidad de otros.

Por consiguiente, debe observarse todos los atributos para evaluar la calidad en forma global; considerando que uno de los atributos del producto o servicio logrará mayor impacto en el cliente.

Modelo de Grönross

Este modelo plantea tres factores que determinan la calidad de un servicio: la calidad técnica o resultado del proceso de prestación del servicio (qué se da), la calidad funcional o aspectos relacionados con el proceso (cómo se da), y la calidad organizativa o imagen corporativa para evaluar la calidad de los servicios (Sotolongo, 2003, p. 27).

En este modelo se concluye que la calidad del servicio es el resultado de la evaluación, denominada calidad de servicio percibida, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido.

En consecuencia, el servicio esperado, está formado por diferentes factores que influyen directamente en las expectativas del cliente; siendo necesario desarrollar un sistema de comunicación adecuado entre la empresa y los clientes.

Modelo de Brechas en el servicio

El estudio realizado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, en relación a la calidad del servicio a finales de la década de los ochentas, demuestra que los principios de control de calidad que son muy exitosos para el área de manufactura, no son los más adecuados para evaluar la calidad en los servicios; desarrollando de esta manera, el modelo de las deficiencias o de las brechas.

Este modelo trata de identificar las causas de un servicio deficiente, lo que permite diferenciar entre expectativas y percepciones del servicio recibido por los clientes a partir de 4 posibles diferencias o brechas.

Las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio, se ven influidas por estas cuatro brechas: brecha 1, diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones de la gestión de dichas expectativas; brecha 2, diferencia entre la percepción de la gestión y las especificaciones de la calidad del servicio; brecha 3, diferencia entre las especificaciones de calidad de servicio y el servicio actualmente entregado; brecha 4, diferencia entre el servicio entregado y lo que es comunicado acerca del servicio a los clientes.

La calidad del servicio se conceptúa como la discrepancia entre las expectativas del cliente y sus percepciones del servicio recibido, lo cual constituye la Brecha 5 que se atribuye a las Brechas 1, 2, 3 y 4. Las brechas se eliminan mediante la identificación e implementación de estrategias que afectan las percepciones, las expectativas de los usuarios o ambas (Carlos, Montelongo y Nájera, 2010, p. 6).

Es fundamental para lograr una reputación de excelencia en calidad de servicio satisfacer o exceder las expectativas del cliente. Los clientes esperan que las organizaciones prestadoras de servicio tengan buena apariencia, sean de fiar, responsables, tranquilizadoras y empáticas.

Estos estudiosos desarrollaron un instrumento de medida de la calidad percibida denominado SERVQUAL, en el que el concepto de calidad de servicio se presenta como el “grado de ajuste entre las expectativas de servicio (lo que el cliente desea o espera del servicio) y la percepción final del resultado del servicio por el cliente” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988: p. 17).

El instrumento está conformado por una escala de respuestas múltiples diseñadas para comprender las expectativas del cliente respecto a un servicio; no sólo permite calificar los servicios brindados de acuerdo a cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía; sino a su vez es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

Este instrumento consiste en un cuestionario de dos partes, la primera con 22 afirmaciones que tratan de identificar las expectativas generales del cliente sobre un servicio concreto, y la segunda dedicada a las percepciones, formada por las mismas 22 afirmaciones anteriores con la diferencia que no hacen referencia a un servicio específico sino a lo que reciben de una empresa concreta que pertenece a dicho servicio.

El SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que, define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes; señala ciertos factores claves que condicionan las expectativas de los usuarios; e identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 901).

Modelo de Cronin & Taylor

A través de un estudio realizado a ocho empresas de servicios, proponen un nuevo modelo denominado SERVPERF, el cual se basa en el desempeño que examina las relaciones entre calidad del servicio, satisfacción del consumidor e intenciones de compra.

Este modelo evalúa únicamente la percepción del cliente, por lo que únicamente propone las 22 afirmaciones del Modelo SERVQUAL. En este modelo

la investigación se basa en cuatro interrogantes básicas, la primera involucra directamente la medición del constructo de Calidad del Servicio, puntualmente, la capacidad de una escala de medición más concisa del desempeño; la segunda es examinar las relaciones entre Calidad del Servicio, satisfacción del consumidor e intenciones de compra; la tercera, se refiere a si el nivel de satisfacción de los consumidores con un proveedor de servicios afecta sus intenciones de compra hacia la empresa; y la última, se refiere a si las percepciones de los consumidores de la Calidad de Servicio afectan sus intenciones de compra.

Dimensiones de la calidad de servicio

Las organizaciones deben prestar mucha atención a los elementos del servicio que el cliente puede percibir y cuya valoración le permitirá juzgar como de buena o mala calidad; estos factores determinantes de la percepción de la calidad de servicio, son las dimensiones.

“Con el estudio de la dimensionalidad de la calidad la organización dispondrá de información relevante que le indicará en qué aspectos debe centrar los esfuerzos para que sean realmente apreciados, consiguiendo altas tasas de retorno en sus inversiones” (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 899).

Respecto a la calidad del producto, Camisón, Cruz y González (2006), refieren que:

Garvin (1987, 1988) propuso ocho dimensiones de la calidad y Martínez (1996) las adapta para el caso de los servicios, resultando: (1) las *prestaciones*, que comprenden los atributos mensurables y dependen, en general, de las preferencias de carácter subjetivo de los clientes; (2) las *peculiaridades*, es decir, todo aquello que sirve de complemento al funcionamiento básico del servicio, se trata de atributos de carácter objetivo y susceptibles de ser medidos; (3) la *fiabilidad* o forma cuidadosa de prestar el servicio, atención personalizada...; (4) la *conformidad* con las especificaciones, que en los servicios consiste, en general, en precisión y puntualidad; (5) la *durabilidad* o cantidad de uso que una persona obtiene de un

servicio; (6) la *disposición del servicio*, referida a rapidez, cortesía y competencia en el trabajo; (7) la *estética*, y (8) la *calidad percibida*, que depende generalmente de la imagen de la empresa (p. 899).

Como se advierte estas dimensiones fueron planteadas para la calidad de los productos y supone cierta dificultad adaptarlas a la calidad de los servicios.

De otro lado, la Escuela Nórdica de calidad de servicio, con Grönross (1984) señala que:

La calidad percibida por el cliente es una variable multidimensional formada por dos componentes: la calidad técnica o *dimensión técnica* del resultado, que se refiere a «qué» servicio recibe el cliente, siendo susceptible de ser medida por la empresa y de ser evaluada por el cliente; la calidad funcional o *dimensión funcional* de los procesos, que se ocupa de «cómo» se traslada el servicio al cliente (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 899).

Aquí se afirma que la dimensión de calidad funcional no puede ser evaluada de forma tan objetiva como la dimensión técnica, ya que se percibe a menudo de manera subjetiva, y relaciona estas dos dimensiones con la imagen corporativa, que puede influir en la percepción de calidad de varias formas; al cliente le influye el resultado del servicio, pero también la forma como lo recibe, y todo ello, junto con la imagen de empresa que el cliente posee es utilizado para medir la calidad de servicio.

Las dimensiones técnica y funcional son indisociables, siendo punto de enlace las interacciones comprador-vendedor, dado que pueden transformar las percepciones del consumidor, la imagen corporativa, e, incluso, una interrelación buena *front-line* puede compensar deficiencias técnicas del producto (Johns, 1993, p. 10).

Por su parte, Lehtinen y Lehtinen (1982) señalaron que la calidad de un servicio percibido por el cliente tiene tres dimensiones: funcional o proceso, técnico o resultado e imagen.

Lehtinen y Lehtinen (1982), establecen tres dimensiones de la calidad de servicio: (1) *calidad física*, que recoge los aspectos tangibles del servicio (equipamiento, instalaciones, etc.); (2) *calidad corporativa*, relacionada con la imagen de empresa; y (3) *calidad interactiva*, derivada de diferentes interacciones personales, bien entre empleado y cliente o bien de un cliente con otro cliente (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 900).

También los estudiosos, Eiglier y Langeard (1989) desarrollan tres dimensiones para la calidad del servicio, dimensiones estrechamente relacionadas entre sí; ellos sostienen que se logra la calidad del servicio si se alcanza esta calidad, en cada una de sus tres dimensiones:

1) la *calidad del output o calidad del servicio prestado como resultado final*, que depende del grado en el que se cubren las necesidades y expectativas del cliente; 2) la *calidad de los elementos que intervienen en el proceso de prestación del servicio*, referida a aspectos relacionados con el soporte físico (modernidad, limpieza, etc.), el personal de contacto (disponibilidad, cualificación, etc.), los clientes y la eficacia de su participación; 3) la *calidad del proceso de prestación del servicio*, expresada por la eficacia, secuencia, fluidez y facilidad de las interacciones y por su grado de adecuación a las necesidades y expectativas del cliente (Camisón, Cruz y González, 2006, p. 900).

Sin embargo, la referencia más relevante para determinar las dimensiones de la calidad de servicio es la aportada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), dentro de la Escuela Norteamericana de calidad de servicio, quienes enumeran una serie de criterios con los que los clientes juzgan la calidad de un servicio.

Estos autores identificaron inicialmente diez dimensiones de la calidad de servicio, las cuales están interrelacionadas y su importancia varía dependiendo del tipo de servicio y del cliente; estas dimensiones son: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la profesionalidad, la cortesía, la credibilidad, la seguridad, la accesibilidad y la comunicación, la comprensión del cliente.

Posteriormente estos autores redujeron estas diez dimensiones de la calidad de servicio, a cinco: los elementos tangibles que acompañan y apoyan el servicio; la fiabilidad o habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; la capacidad de respuesta o disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido; la seguridad o conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza; la empatía o atención individualizada que se ofrece a cada cliente.

Entre estas dimensiones observamos que algunas se ocupan de la calidad del resultado del servicio prestado, mientras que otras hacen referencia al proceso de prestación del servicio.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema General:

¿Cuál es la percepción de los clientes externos e internos, respecto a la Calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del RENIEC –2016?

1.4.2 Problemas Específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es la percepción del ciudadano, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través de la Plataforma Virtual Multiservicio?

Problema específico 2

¿Cuál es la percepción del ciudadano, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través del Módulo de Atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración?

Problema específico 3

¿Cuál es la percepción del Registrador Civil de las Oficina de Registro del Estado Civil Automatizadas de las Municipalidades, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través del Registro en Línea?

Problema específico 4

¿Cuál es la percepción de los trabajadores, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través de los Canales de atención a nivel Nacional?

Problema específico 5

¿Cuál es la percepción de los trabajadores, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través de las Unidades Orgánicas?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

La calidad de servicio al cliente es de gran importancia para cualquier institución estatal o privada; bajo este contexto, el RENIEC, a través de sus diversos servicios, busca satisfacer no sólo las necesidades de los clientes, sino exceder sus expectativas, en cumplimiento con uno de sus principales objetivos institucionales.

1.5.2. Justificación práctica

La relevancia de la investigación radica en que se va a determinar de manera objetiva, el nivel de percepción de los clientes externos e internos, respecto a la Calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016;

información que ayudará a la institución a tomar decisiones respecto a mejoras en los servicios que brinda, la calificación de su personal, gestión de procesos operacionales, poder observar cómo se encuentra su competencia, así como mejorar las relaciones con los usuarios.

1.5.3. Justificación metodológica

Esta investigación se sirvió de encuestas desarrolladas y validadas por el propio personal de Registros Civiles del RENIEC; instrumentos que servirán de base a otras investigaciones que sigan la misma línea de estudio y que permitan seguir un desarrollo de procesos hacia la excelencia en servicio.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la percepción de los clientes externos e internos, respecto a la calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la percepción del ciudadano, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través de la Plataforma Virtual Multiservicio.

Objetivo específico 2

Determinar la percepción del ciudadano, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través del Módulo de Atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración.

Objetivo específico 3

Determinar la percepción del Registrador Civil de las Oficinas de Registro del Estado Civil Automatizadas de las Municipalidades, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través del Registro en Línea.

Objetivo específico 4

Determinar la percepción de los trabajadores, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través de sus Canales de atención a nivel Nacional.

Objetivo específico 5

Determinar la percepción de los trabajadores, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través de las Unidades Orgánicas.

II. Método

2.1. Diseño de la investigación

La investigación presenta un diseño transversal o transeccional descriptivo comparativo, ya que considera dos o más investigaciones descriptivas simples, para luego comparar los datos recogidos; está constituida por una variable y se compara con dos o más poblaciones con similares características.

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (de pronóstico de una cifra o valores) (Hernández, Fernández y Baptista, 2016, p. 155).

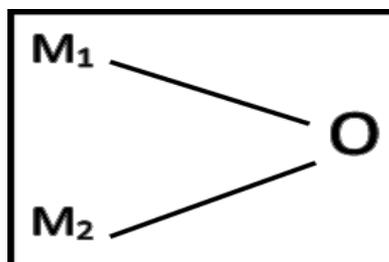
Su esquema se representa de la siguiente manera:

Dónde:

M1: Muestra 1 –

M2: Muestra 2 –

O: Información – variable



2.2. Variable

Percepción de la calidad del servicio

Definición conceptual

La calidad dentro de los servicios, está supeditada como la calidad percibida, que es subjetiva y que se entiende como “el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 1988, p. 3); aplicada al servicio sería “un juicio global, o actitud relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman et al., 1988, p. 16).

En síntesis, la calidad percibida se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustituto.

Definición operacional

Establece las normas y procedimientos que seguirá el investigador para medir las variables en su investigación.

La percepción de la calidad del servicio se expresará en los criterios de aceptación de muy aceptable, aceptable, sensible de atención y de mejora urgente, de acuerdo a los indicadores que engloban las percepciones de los servicios que brindan los Registros Civiles del Reniec. Para la medición de los indicadores se usará la encuesta a través de cuestionarios estructurados.

En la Tabla 1, se presenta la variable Percepción de la calidad del servicio con las siguientes dimensiones:

1. Percepción de la calidad del servicio a través de las Plataformas Virtuales Multiservicio.
2. Percepción de la calidad del servicio a través del Módulo de Atención al ciudadano de la SGD.
3. Percepción de la calidad del servicio a través del Registro en Línea.
4. Percepción de la calidad del servicio a través de los Canales de Atención del Reniec.
5. Percepción de la calidad del servicio a través de las Unidades Orgánicas del Reniec.

TABLA 1

Operacionalidad de la variable: Percepción de la calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valores	Nivel y Rango
Plataformas Virtuales Multiservicio	• Copia certificada	1	1. Muy	1. Muy aceptable
	• Orientación	2	Bueno	80%-100%
	• Trato en la atención	3	2. Bueno	
	• Servicio brindado	4	3. Regular	2. Aceptable
Módulo de Atención al ciudadano de la SGD	• Trato en la atención • Orientación	1	4. Malo	70%-79%
		2	5. Muy Malo	3. Sensible de atención
Registro en Línea	• Servicio de internet	1		50%-69%
	• Servicio de sistema de Registros Civiles	2		
	• Acceso al sistema	3.1		4. De mejora urgente
	• Tiempo de registro del acta registral	3.2		
	• Acta registral	3.3		1%-49%
	• Atención a consultas	4		
	• Tiempo de atención de consultas	5		

Canales de Atención	• Acta registral	1
	• Plazo para reproceso	2
	• Plazo para culminación de línea	3
	• Plazo para digitalización del acta registral	4
	• Datos registrados del acta registral	5
	• Registro de Anotaciones de cancelación e inutilización	6
	• Registro de anotaciones de rectificación de oficio	7
	• Consulta de reprocesos	8
	• Información de la web	9
Unidades Orgánicas	• Acta registral	1
	• Plazo para reprocesos	2
	• Plazo culminación de línea	3
	• Plazo de digitalización del acta registral	4
	• Datos registrados del acta registral	5
	• Registro de Anotaciones de cancelación e inutilización	6
	• Registro de anotaciones de rectificación de oficio	7
	• Información de la web	8

2.3. Población y muestra

Población

Se refiere al conjunto total de individuos u otros, con características o atributos observables.

“La población objeto de estudio es aquella sobre la cual se evidenciarán los resultados o conclusiones de la investigación; y la muestra es la parte de esta población que se observa directamente” (Jiménez, 1998, p. 37).

En la presente investigación la población está comprendida por el 100% del personal del RENIEC, y por una muestra de ciudadanos que hacen uso de los servicios que brinda los Registros Civiles, año 2016, los cuales se han clasificado de la siguiente manera:

Clientes Externos, conformados por los ciudadanos que se apersonan a:

- Las Plataforma Virtual Multiservicios
- Módulo de Atención al Ciudadano de la SGDRC.
- Registradores Civiles de las Oficina de Registro del Estado Civil de la Municipalidades Automatizadas que hacen uso del Sistema de Registro en Línea.

Clientes Internos, conformados por el personal que pertenece y labora en el RENIEC que hace uso de los productos y/o servicios brindados por los Registros Civiles:

- Gerencia de Imagen Institucional (GII), a través de la Sub Gerencia de Relaciones Públicas.
- Gerencia de Operaciones Registrales (GOR), a través de sus Jefaturas Regionales las cuales están comprendidas por sus Oficinas Registrales, Agencias y Oficinas Registrales Auxiliares.
- Gerencia de Registro de Identificación (GRI), a través de las Sub Gerencias de: Archivo Físico Registral, Depuración, Procesamiento, Fiscalización y Evaluación de Identificación.

- Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social, a través de la Sub Gerencia de Registro de Itinerante.
- Gerencia de Procesos de Registros Civiles, a través de las Sub Gerencias de: Integración, Procesamiento y Depuración de Registros Civiles.

Muestra

La muestra es la parte representativa de la población en estudio; se considera representativa por el tamaño adecuado de la muestra y el tipo de muestreo.

La metodología para obtener la muestra de los clientes externos e internos, se enmarca dentro de la Estadística Inferencial inductiva probabilística. Inferencial porque deduce conclusiones a partir del estudio de un grupo objetivo, Inductiva porque partimos de lo específico a lo general y probabilística porque usa una fórmula estadística para deducir el tamaño muestral y un tipo de muestreo para elegir los encuestados o entrevistados

Considerando la población de estudio, clientes externos y clientes internos, el tamaño de la muestra se obtuvo en base a dos fórmulas.

Cuando no se conoce el total de la Población de estudio (N), es decir la población es infinita (clientes externos), la fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

Dónde:

n = Representa el tamaño muestral que se desea calcular, el número de encuestados o entrevistados.

Z = Representa el valor correspondiente al nivel de confianza o significancia (95%) equivalente a **1.96**.

p = Representa la porción esperada dentro de la muestra, que cumpla con los criterios de selección (50%) equivalente al **0.5**.

q = Representa la porción no esperada dentro de la muestra, que no cumple con los criterios de selección, se calcula $q = 1 - p$, equivalente a **0.5**.

e = Representa el error muestral deseado (5%) equivalente a **0.05**.

Cuando se conoce el total de la Población de estudio (N) (clientes internos), la fórmula es la siguiente:

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

Dónde:

n = Representa el tamaño muestral que se desea calcular, el número de encuestados o entrevistados.

N = Representa el tamaño de la población o unidad de estudio.

Z = Representa el valor correspondiente al nivel de confianza o significancia (95%) equivalente a **1.96**.

p = Representa la porción esperada dentro de la muestra, que cumpla con los criterios de selección (50%) equivalente al **0.5**.

q = Representa la porción no esperada dentro de la muestra, que no cumple con los criterios de selección, se calcula $q = 1 - p$, equivalente a **0.5**.

e = Representa el error muestral deseado (5%) equivalente a **0.05**.

Muestreo

El tipo de muestreo que se aplica es el probabilístico, a través del método aleatorio simple y el método aleatorio estratificado.

Método aleatorio simple, en este método cada sujeto tiene una probabilidad igual de ser seleccionado para el estudio, es necesario contar con una lista numerada de las unidades de la población que se quiere muestrear. Este tipo de muestreo se aplicó a las Oficinas de Registros del Estado Civil Automatizadas, a las Plataformas Virtuales Multiservicios y a las Unidades Orgánicas.

Método aleatorio estratificado, en este método la población se divide en estratos y luego en cada uno de los estratos se escogen al azar los individuos que compondrán la muestra, haciendo una asignación homogénea, es decir, proporcional por cada estrato de acuerdo a la composición de la población. Este tipo de muestreo se aplicó a las 16 Jefaturas Regionales a Nivel Nacional.

En la presente investigación, en base a la aplicación de estas fórmulas se obtuvo 1,213 personas como muestra total, 804 clientes externos y 409 clientes internos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad técnicas de recolección de datos

Técnica

La técnica utilizada en esta investigación, es la encuesta, basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, entre otros.

La encuesta está dirigida a los clientes externos e internos del RENIEC que hacen uso de los servicios de los Registros Civiles, año 2016.

“La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica” (Alelú, Cantín y López, p.3).

Instrumento

Para la recolección de datos se usará un cuestionario estructurado estandarizado, con preguntas cerradas y escala de satisfacción:

El cuestionario estructurado es un instrumento cuantitativo que se usa para medir o registrar diversas situaciones y contextos. El cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a

cada pregunta tienen opciones pre-definidas, de esta forma el análisis estadístico resulta mucho más fácil (Vara, 2010, p. 255).

En la presente investigación, se aplicaron 09 cuestionarios estructurados para la variable percepción de la calidad de los servicios, cada uno con sus respectivos ítems; dimensionándolos por el tipo de población y el tipo de servicio brindado por los Registros Civiles del RENIEC – 2016, tal como se detalla a continuación:

Ficha técnica 1

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre la satisfacción del cliente - Plataforma Virtual Multiservicio
Autor y Año	:	RENIEC R.G. N°07-2016/GPRC/RENIEC - 2016
Tipo de instrumento	:	Encuesta presencial
Universo de estudio	:	473 usuarios de la PVM en los 10 puntos de atención de Lima metropolitana
Nivel de Confianza	:	95.0%
Margen de error	:	5.0%
Tamaño muestral	:	376 usuarios
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	:	Del 25 al 27 y del 30 al 31 de mayo del 2016
Escala de medición	:	Escala Likert
Tiempo utilizado	:	3 minutos por encuesta

Ficha técnica 2

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre la satisfacción del cliente – Módulo de atención al ciudadano de la SGDR
Autor y Año	:	RENIEC R.G. N°07-2016/GPRC/RENIEC - 2016
Tipo de instrumento	:	Encuesta presencial
Universo de estudio	:	342 usuarios que acceden al Módulo de Atención

		al Ciudadano de la SGDRC en San Borja.
Nivel de Confianza	:	95.0%
Margen de error	:	5.0%
Tamaño muestral	:	181 usuarios
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	:	Del 25 al 27 y del 30 al 31 de mayo del 2016
Escala de medición	:	Escala Likert
Tiempo utilizado	:	2 minutos por encuesta

Ficha técnica 3

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre la satisfacción del cliente – OREC automatizadas – Registro en Línea.
Autor y Año	:	RENIEC R.G. N°07-2016/GPRC/RENIEC - 2016
Tipo de instrumento	:	Encuesta virtual
Universo de estudio	:	979 registradores civiles que hacen uso del Sistema de Registro en Línea, a nivel nacional.
Nivel de Confianza	:	95.0%
Margen de error	:	5.0%
Tamaño muestral	:	168 registradores civiles
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	:	Del 25 al 27 y del 30 al 31 de mayo del 2016
Escala de medición	:	Escala Likert
Tiempo utilizado	:	4 minutos por encuesta

Ficha técnica 4

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre la satisfacción del cliente – Canales de atención a nivel nacional.
Autor y Año	:	RENIEC R.G. N°07-2016/GPRC/RENIEC - 2016
Tipo de instrumento	:	Encuesta virtual

Universo de estudio	:	391 trabajadores del Reniec pertenecientes a las 16 Jefaturas Regionales a nivel nacional.
Nivel de Confianza	:	95.0%
Margen de error	:	5.0%
Tamaño muestral	:	311 trabajadores del Reniec
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	:	Del 25 al 27 y del 30 al 31 de mayo del 2016
Escala de medición	:	Escala Likert
Tiempo utilizado	:	4 minutos por encuesta

Ficha técnica 5

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre la satisfacción del cliente – Gerencia de Imagen Institucional (GII) y Gerencia de Registro de Identificación (GRI).
Autor y Año	:	RENIEC R.G. N°07-2016/GPRC/RENIEC - 2016
Tipo de instrumento	:	Encuesta virtual
Universo de estudio	:	43 trabajadores del Reniec (17 de GII - 26 de GRI)
Nivel de Confianza	:	95.0%
Margen de error	:	5.0%
Tamaño muestral	:	39 trabajadores del Reniec (16 de GII – 23 de GRI)
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	:	Del 25 al 27 y del 30 al 31 de mayo del 2016
Escala de medición	:	Escala Likert
Tiempo utilizado	:	4 minutos por encuesta

Ficha técnica 6

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre la satisfacción del cliente – Gerencia de Reconstitución de la identidad y apoyo social (GRIAS).
Autor y Año	:	RENIEC R.G. N°07-2016/GPRC/RENIEC - 2016

Tipo de instrumento	:	Encuesta virtual
Universo de estudio	:	7 trabajadores de Reniec
Nivel de Confianza	:	95.0%
Margen de error	:	5.0%
Tamaño muestral	:	7 trabajadores de Reniec
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	:	Del 25 al 27 y del 30 al 31 de mayo del 2016
Escala de medición	:	Escala Likert
Tiempo utilizado	:	3 minutos por encuesta

Ficha técnica 7

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre la satisfacción del cliente – Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC).
Autor y Año	:	RENIEC R.G. N°07-2016/GPRC/RENIEC - 2016
Tipo de instrumento	:	Encuesta virtual
Universo de estudio	:	21 trabajadores de Reniec
Nivel de Confianza	:	95.0%
Margen de error	:	5.0%
Tamaño muestral	:	18 trabajadores de Reniec
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	:	Del 25 al 27 y del 30 al 31 de mayo del 2016
Escala de medición	:	Escala Likert
Tiempo utilizado	:	3 minutos por encuesta

Ficha técnica 8

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre la satisfacción del cliente – Sub Gerencia de Integración de Registros Civiles (SGIRC).
Autor y Año	:	RENIEC R.G. N°07-2016/GPRC/RENIEC - 2016
Tipo de instrumento	:	Encuesta virtual
Universo de estudio	:	1 trabajadores de Reniec
Nivel de Confianza	:	95.0%
Margen de error	:	5.0%
Tamaño muestral	:	1 trabajadores de Reniec
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	:	Del 25 al 27 y del 30 al 31 de mayo del 2016
Escala de medición	:	Escala Likert
Tiempo utilizado	:	3 minutos por encuesta

Ficha técnica 9

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre la satisfacción del cliente – Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles (SGDRC).
Autor y Año	:	RENIEC R.G. N°07-2016/GPRC/RENIEC - 2016
Tipo de instrumento	:	Encuesta virtual
Universo de estudio	:	8 trabajadores de Reniec
Nivel de Confianza	:	95.0%
Margen de error	:	5.0%
Tamaño muestral	:	7 trabajadores de Reniec
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	:	Del 25 al 27 y del 30 al 31 de mayo del 2016
scala de medición	:	Escala Likert
Tiempo utilizado	:	3 minutos por encuesta

Escala de valores

Tabla 2

Escala valorativa para la calificación de las preguntas de las encuestas

Ítem	Nivel de percepción	Valor cuantitativo
1	Muy Bueno	5
2	Bueno	4
3	Regular	3
4	Malo	2
5	Muy Malo	1

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 2, se muestra la escala valorativa para la calificación de las preguntas de cada encuesta de recolección de datos, se utilizó la escala de respuesta tipo Likert del 1 al 5 donde: 1 es Muy Malo, 2 es Malo, 3 es Regular, 4 es Bueno y 5 es Muy Bueno.

Tabla 3

Escala valorativa de la calificación de la encuesta

Nivel de percepción	Desde	Hasta	Valor porcentual
Muy Bueno	4.01	5.00	100%
Bueno	3.01	4.00	80%
Regular	2.01	3.00	60%
Malo	1.01	2.00	40%
Muy Malo	0.00	1.00	20%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 3, se señala la escala valorativa de la calificación por encuesta, es decir el resultado cuantitativo del promedio de las respuestas, con su valor porcentual.

Tabla 4

Criterio de aceptación de los resultados

Criterios de aceptación	Rango porcentual
Muy aceptable	80% - 100%
Aceptable	70% - 79%
Sensible de atención	50% - 69%
De mejora urgente	1% - 49%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4, se tiene el criterio de aceptación de los resultados, el cual se basa en los datos cuantitativos y porcentuales de la calificación de la encuesta; enmarcándose en las siguientes zonas y rangos porcentuales:

El criterio de aceptación, **Muy aceptable y Aceptable**, no requieren de implementación de acciones inmediatas que mejoren el nivel de Percepción de la calidad del servicio del cliente, puesto que el rango es aceptable (70% - 100%). Sin embargo, no exime de las mejoras continuas que se puedan presentar en el proceso del servicio.

El criterio de aceptación, **Sensible de atención**, requiere de seguimiento y análisis de causa, a fin de determinar cuáles son las acciones que podrían mejorar el servicio o producto.

El criterio de aceptación, **de Mejora urgente**, requiere de acciones inmediatas, y posteriormente un análisis de causa y efecto, a fin de determinar la raíz del problema y la implementación de acciones que permitan salir de esta zona de riesgo de insatisfacción.

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos (cuestionarios).

En el presente estudio se ha aplicado los cuestionarios que han sido validados a razón de la Resolución Gerencial N° 07-2016/GPRC/RENIEC (17MAY2016), con el visto bueno de 7 expertos del Reniec.

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos se realizó a través de procedimientos estadísticos descriptivos. Los cuestionarios se organizaron, codificaron y tabularon para el ingreso de los datos en la matriz y procesar los resultados, con la ayuda de los programas estadísticos.

Los datos han sido procesados por el programa para cálculos Excel 2010, además de una computadora de última generación que permitió obtener tablas y figuras estadísticas para ser presentadas y analizadas.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación es de mi autoría, haciendo uso de las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, garantizando la autenticidad de la investigación no siendo plagiada ni total o parcialmente.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados, copiados y por lo tanto son aportes importantes a la realidad investigada.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

Se aplicó 09 encuestas a la población objetivo, 1,213 personas, aplicando cuestionarios con Escala de tipo Likert con 5 alternativas (1. Muy Malo, 2. Malo, 3. Regular, 4. Bueno y 5. Muy Bueno); para procesar estas encuestas y obtener los resultados de esta información se utilizó el software de Excel.

3.1.1. Nivel de percepción de la calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del Reniec – 2016

El nivel de percepción de la calidad de los servicios de los Registros Civiles engloba tanto al cliente externo, entendiéndose como el ciudadano que hace uso de las Plataformas Virtuales Multiservicios, ciudadano que es atendido a través del Módulo de atención de la Sub Gerencia de Registros Civiles y el Registrador Civil de las Oficinas de Registro del Estado Civil de las Municipalidades Provinciales, Distritales, Centros Poblados y Comunidades Nativas que hacen uso del Sistema de Registro en Línea de Registros Civiles – Reniec; y como cliente interno, al trabajador de las Unidades Orgánicas y Jefaturas Regionales a nivel Nacional del Reniec.

Tabla 5

Nivel de Percepción de la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del Reniec - 2016.

Nivel de percepción	Cantidad de clientes	Porcentaje
Muy Bueno	679	55.98%
Bueno	498	41.05%
Regular	35	2.89%
Malo	1	0.08%
Muy Malo		
Total	1,213	100.00%

Fuente: Elaboración propia

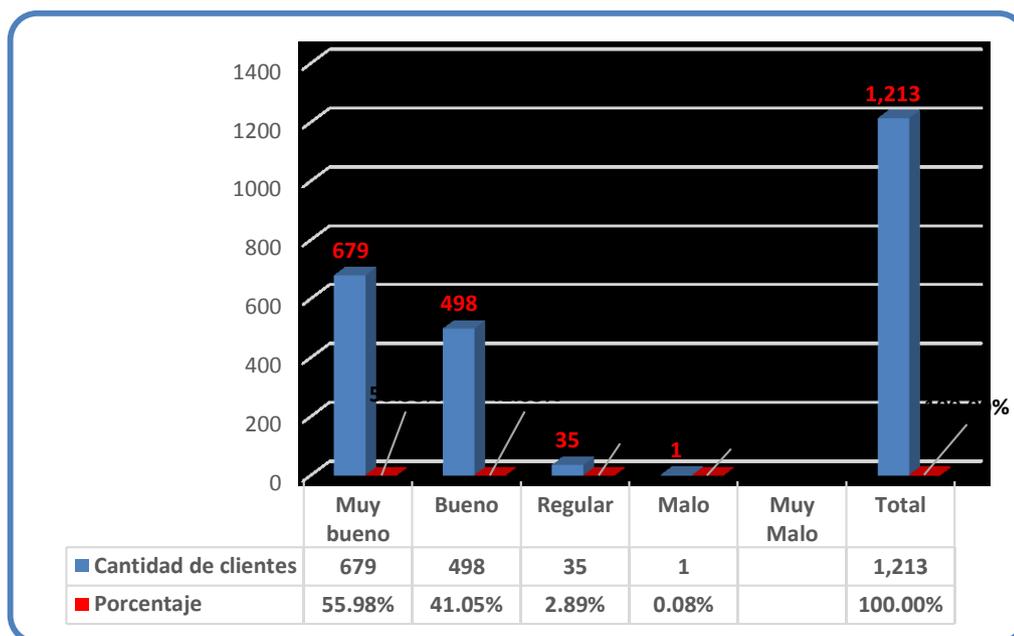


Figura 1: Nivel de Percepción de los clientes sobre la calidad del servicio de los Registros Civiles del Reniec - 2016.

En la Tabla 5 y Figura 1, se muestra que el 55.98% (679 usuarios) de la población de estudio, percibe como Muy Bueno la calidad de servicio que brinda los Registros Civiles, el 41.05% (498 usuarios), la califica como Bueno; para el 2.89% (35 usuarios), es Regular; y como Muy Malo sólo se tiene el 0.08% (1 usuario).

Tabla 6

Nivel de Percepción de los clientes externos e internos sobre la calidad del servicio de los Registros Civiles del Reniec – 2016: Criterio de Aceptación de Resultados

Dimensiones	Resultado	%	Criterio de Aceptación de resultados	Cantidad clientes
PVM	4.68	93.53	Muy Aceptable	425
Módulo de Atención al ciudadano SGDRC	4.69	93.84	Muy Aceptable	99
Registro en Línea	3.86	77.16	Aceptable	280
Canales de atención	3.98	79.70	Muy Aceptable	333
Unidades Orgánicas	4.16	83.20	Muy Aceptable	76
Total	4.27	85.49	Muy Aceptable	1213

Fuente: Elaboración propia

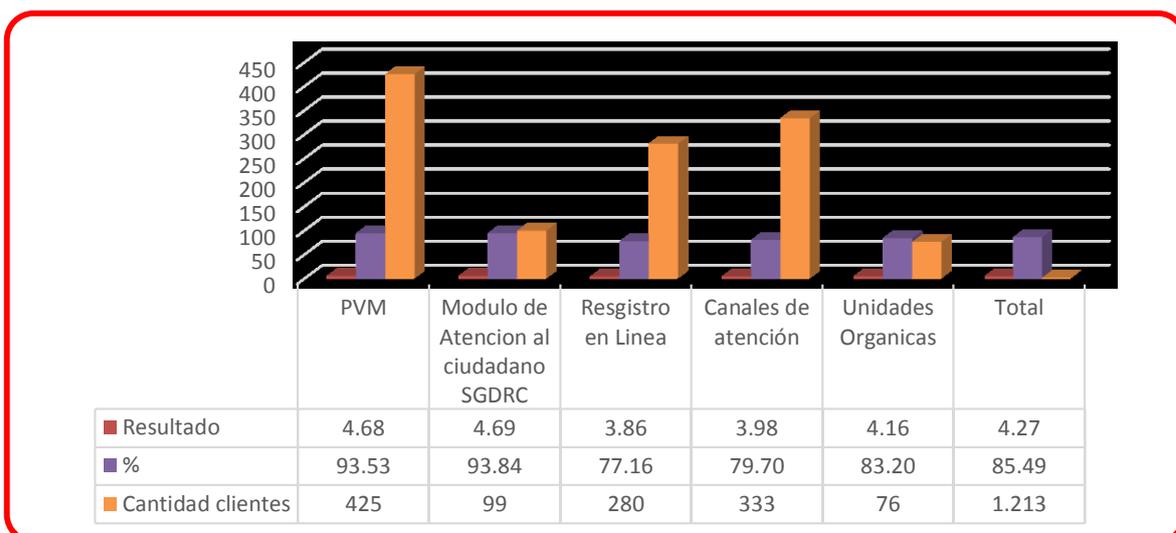


Figura 2: Nivel de Percepción de los clientes externos e internos sobre la calidad del servicio de los Registros Civiles del Reniec - 2016.

En la Tabla 6 y Figura 2, se visualiza el resultado del nivel de percepción del total de los clientes externo e internos, respecto a la calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del Reniec – 2016, criterio de aceptación de resultados, es decir, el resultado general de la aplicación de todas las encuestas a las 09 poblaciones, con un total de 1,213 clientes; como se advierte el resultado final es de 4.27 equivalente al 85.49%, con un rango de aceptación de **“Muy Aceptable”**.

3.1.1.1 Dimensión Nivel de percepción de la calidad del servicio en las Plataformas Virtuales Multiservicios

En esta dimensión el objetivo es determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio brindado por los Registros Civiles a través de las Plataformas Virtuales Multiservicio. Esta plataforma o PVM, es el primer cajero de autoservicios valorados del Estado, cuya función principal es contribuir con la simplificación administrativa en ciertos productos del Reniec. De acuerdo al objeto de estudio, se aplicó la encuesta a 425 usuarios por el servicio de emisión de copias certificadas de las actas de nacimiento, matrimonio y defunción a nivel nacional, a través de las 10 PVM que se encuentran ubicadas en Lima Metropolitana.

Tabla 7

Nivel de percepción de la calidad del servicio en las Plataformas Virtuales Multiservicio: datos cuantitativos por indicadores

Nivel de percepción	Copia certificada	Orientación	Trato en la atención	Servicio brindado
Muy Bueno	345	323	297	324
Bueno	76	93	123	91
Regular	2	7	5	9
Malo	1	1	0	0
Muy Malo	1	1	0	1
Total	425	425	425	425

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

Nivel de percepción de la calidad del servicio en las Plataformas Virtuales Multiservicio: datos en porcentajes % por indicadores

Nivel de percepción	Copia certificada	Orientación	Trato en la atención	Servicio brindado
Muy Bueno	81.18%	76.0%	69.88%	76.24%
Bueno	17.87%	21.87%	28.94%	21.4%
Regular	0.47%	1.65%	1.18%	2.12%
Malo	0.24%	0.24%	0	0
Muy Malo	0.24%	0.24%	0	0.24%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

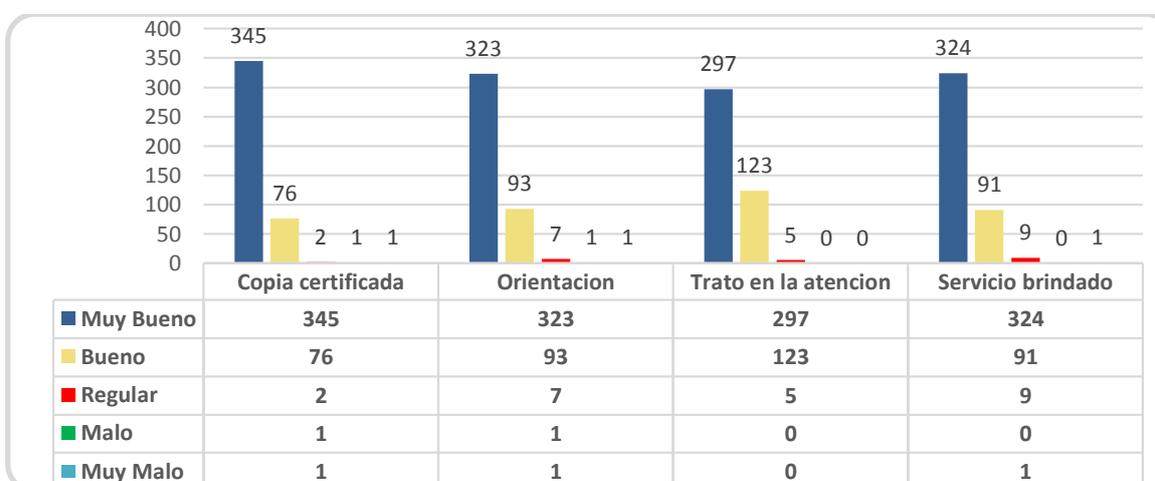


Figura 3: Nivel de percepción de la calidad del servicio en las Plataformas Virtuales Multiservicio

Respecto a esta dimensión se muestra en la Tabla 7, Tabla 8 y Figura 3, como el cliente externo percibe la calidad de este servicio, a razón de 4 indicadores: Copia certificada, Orientación, Trato en la atención y Servicio brindado. Para el indicador de Copia certificada, el 81.18% (345) de usuarios la califica como Muy Bueno el producto y para el 17.87% (76) de usuarios es Bueno; para el indicador Orientación, se tiene que el 76% (323) de usuarios lo percibe como Muy Bueno y para el 21.87% (93) de usuarios es Bueno; para el indicador Trato en la atención, el 68.88% (297) de los usuarios lo considera Muy Bueno y para el 28.94% (123) de los usuarios es Bueno; y en el indicador Servicio brindado, el 76.24%(324) de usuarios piensan que es Muy Bueno y para el 21.4%(91) de usuarios es Bueno.

Tabla 9

Nivel de percepción de la calidad del servicio en las Plataformas Virtuales Multiservicio: resultados por indicadores

PVM	Copia certificada	Orientación	Trato en la atención	Servicio brindado	Resultado	%	Nivel de percepción
C.C. JOCKEY PLAZA	4.56	4.42	4.38	4.41	4.44	88.86	Muy bueno
C.C. MINKA	5.00	4.90	4.86	4.93	4.92	98.45	Muy bueno
OR JESUS MARIA	4.97	4.91	4.74	4.86	4.87	97.39	Muy bueno
EREP 1	4.75	4.75	4.00	4.25	4.44	88.75	Muy bueno
PLAZA LIMA SUR	4.77	4.80	4.76	4.79	4.78	95.58	Muy bueno
MAC CALLAO	4.90	4.95	4.71	4.76	4.83	96.67	Muy bueno
OPEN PLAZA ANGAMOS	4.38	4.00	4.13	4.38	4.22	84.38	Muy bueno
OR MIRAFLORES	4.86	4.67	4.76	4.78	4.77	95.39	Muy bueno
AGENCIA BANCO DE LA NACION	4.66	4.63	4.69	4.70	4.67	93.36	Muy bueno
CC REAL PLAZA	4.77	4.83	4.86	4.83	4.82	96.43	Muy bueno
Total	4.76	4.69	4.59	4.67	4.68	93.53	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Nivel de percepción de la calidad del servicio en las Plataformas Virtuales Multiservicio: Criterio de aceptación de resultados

Indicadores	Resultado	%	Criterio de aceptación
Copia certificada	4.76	95.24	Muy aceptable
Orientación	4.69	93.71	Muy aceptable
Trato en la atención	4.59	91.78	Muy aceptable
Servicio brindado	4.67	93.37	Muy aceptable
Total	4.68	93.53	Muy aceptable

Fuente: Elaboración propia

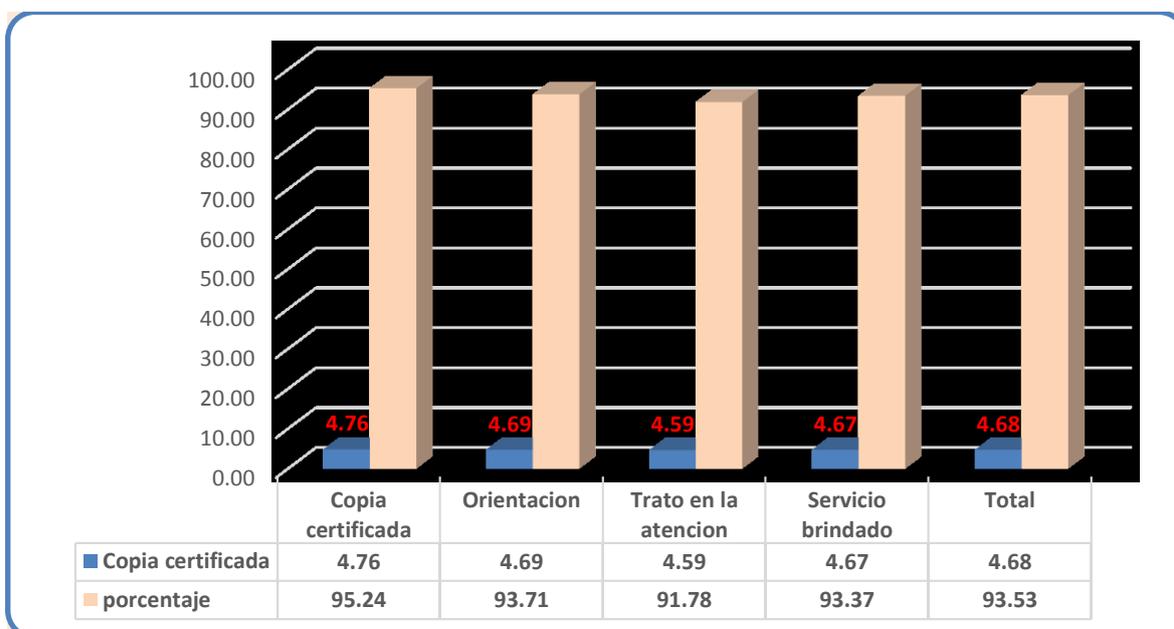


Figura 4: Nivel de percepción de la calidad del servicio en las Plataformas Virtuales Multiservicio

En la Tabla 9 se muestra el resultado de la aplicación de las encuestas por Indicadores, cuyo resultado se obtuvo al promediar las respuestas de los cuestionarios, cuyo resultado a nivel de percepción es de “Muy Bueno”. Asimismo, esta información sirvió para determinar el Criterio de aceptación de resultados, datos mostrados en la Tabla 10 y Figura 4, cuyo resultado final es de 93.53%, significando un criterio de “Muy Aceptable”.

3.1.1.2. Dimensión Nivel de percepción de la calidad del servicio del Módulo de atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles

En esta dimensión, el objetivo es determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio brindado por los Registros Civiles a través del Módulo de atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración Registros Civiles, módulo que atiende al ciudadano respecto a consultas legales en materia registral, sea seguimiento de expedientes, recepción de recursos legales, presentación de solicitudes para cancelación de actas, inutilización o rectificación. La encuesta se aplicó a 99 ciudadanos.

Tabla 11

Nivel de percepción de la calidad del servicio del Módulo de atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles: datos cuantitativos

Nivel de percepción	Trato en la atención	Orientación
Muy Bueno	73	68
Bueno	25	29
Regular	1	1
Malo	0	1
Muy Malo	0	0
Total	99	99

Fuente. Elaboración propia

Tabla 12

Nivel de percepción de la calidad del servicio del Módulo de atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles: datos en porcentaje %

Nivel de percepción	Trato en la atención	Orientación
Muy bueno	73.74%	68.69%
Bueno	25.25%	29.29%
Regular	1.01%	1.01%
Malo		1.01%
Muy Malo		
Total	100%	100%

Fuente. Elaboración propia

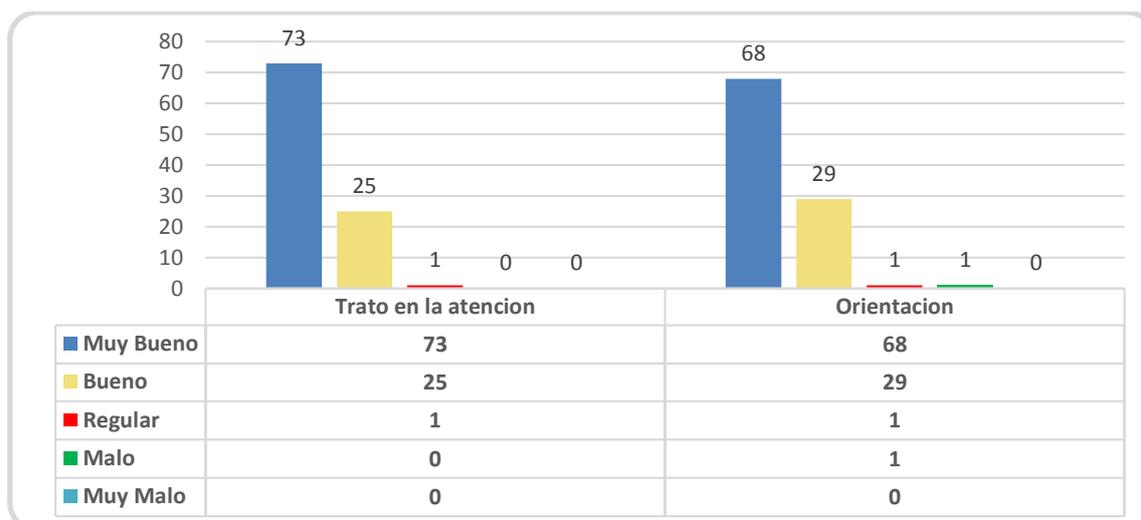


Figura 5: Nivel de percepción de la calidad del servicio del Módulo de atención al ciudadano SGDR

Conforme se muestra en la Tabla 11, Tabla 12 y Figura 5, esta dimensión presenta sólo dos indicadores; el primer indicador, Trato en la atención, muestra que el 73.74% (73) de usuarios la percibe como Muy Bueno y el 25.25% (25) de usuarios la califica como Bueno; en el segundo indicador, Orientación, refleja que para el 68.69% (68) de usuarios es Muy Bueno y para el 29.29% (29) de usuarios es Bueno.

Tabla 13

Nivel de percepción de la calidad del servicio del Módulo de atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles: resultados por indicadores

Dimensión	Trato en la atención	Orientación	Resultado	%	Nivel de percepción
Módulo de atención del ciudadano SGDR	4.73	4.66	4.69	93.84%	Muy Bueno
Total	4.73	4.66	4.69	93.84%	Muy Bueno

Fuente. Elaboración propia

Tabla 14

Nivel de percepción de la calidad del servicio del Módulo de atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles: Criterio de aceptación de resultados

Indicadores	Resultado	%	Nivel de percepción
Trato en la atención	4.73	94.55	Muy aceptable
Orientación	4.66	93.13	Muy aceptable
Total	4.69	93.84	Muy aceptable

Fuente. Elaboración propia

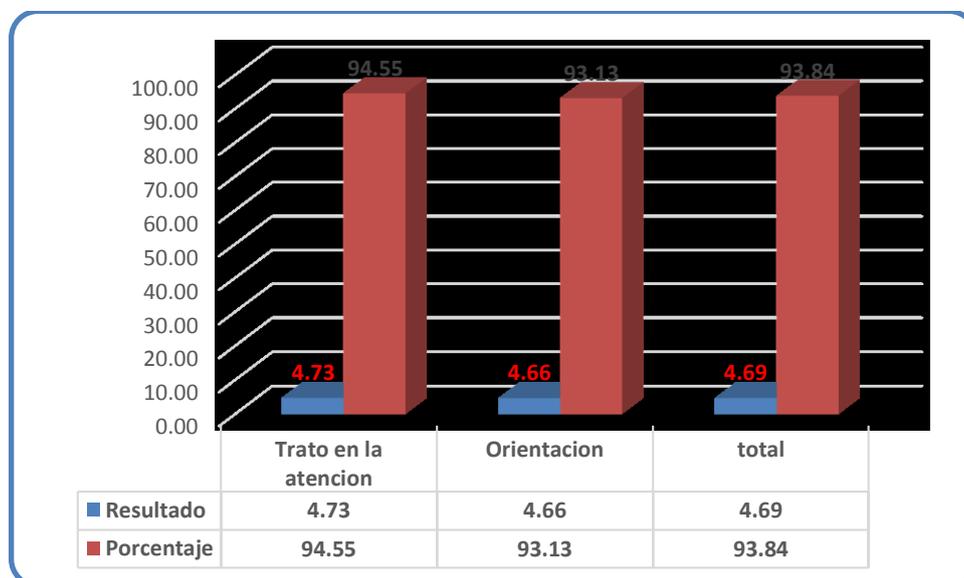


Figura 6: Nivel de percepción de la calidad del servicio del Módulo de atención al ciudadano SGDR

En la Tabla 13 se muestra el resultado de la aplicación de las encuestas por Indicadores, el cual se obtuvo al promediar las respuestas de los cuestionarios, logrando un nivel de percepción de “Muy Bueno”. Asimismo, esta información sirvió para determinar el Criterio de aceptación de resultados, datos mostrados en la Tabla 14 y Figura 6, cuyo resultado final es de 93.84%, significando un criterio de “Muy Aceptable”.

3.1.1.3. Dimensión Nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea

El objetivo de esta dimensión es determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea, servicio que está supeditado a la interconectividad y del que sólo hacen uso algunos registradores civiles a nivel nacional; cabe indicar, que estos registradores civiles trabajan para las Municipales de sus zonas, sin embargo, por las funciones realizadas utilizan el sistema de Registros Civiles del Reniec para el registro de las actas registrales y otros actos modificatorios del estado civil. La encuesta se aplicó a 280 Registradores Civiles a nivel nacional.

Tabla 15

Nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea: datos cuantitativos

Nivel de percepción	Servicio de internet	Servicio de sistema de Registros Civiles	Servicio brindado				
			Acceso al sistema	Tiempo de registro del acta	Acta registral	Atención a consultas	Tiempo de atención de consultas
Muy bueno	21	50	70	53	71	41	40
Bueno	107	170	152	162	168	145	145
Regular	136	52	57	62	38	85	86
Malo	14	4	0	2	1	9	9
Muy Malo	2	4	1	1	2	0	0
Total	280	280	280	280	280	280	280

Fuente. Elaboración propia

Tabla 16

Nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea: datos en porcentaje %

Nivel de percepción	Servicio brindado						
	Servicio de internet	Servicio de sistema de Registros Civiles	Facilidad para acceder al sistema	Tiempo de registro del acta	Acta registral	Atención a consultas	Tiempo de atención de consultas
Muy bueno	7.5%	17.86%	25%	18.93%	25.36 %	14.64 %	14.29%
Bueno	38.21%	60.71%	54.29%	57.86%	60%	51.79 %	51.79%
Regular	48.58%	18.57%	20.36%	22.14%	13.57 %	30.36 %	30.71%
Malo	5%	1.43%	0	0.71%	0.36%	3.21%	3.21%
Muy Malo	0.71%	1.43%	0.36%	0.36%	0.71%	0	0
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente. Elaboración propia

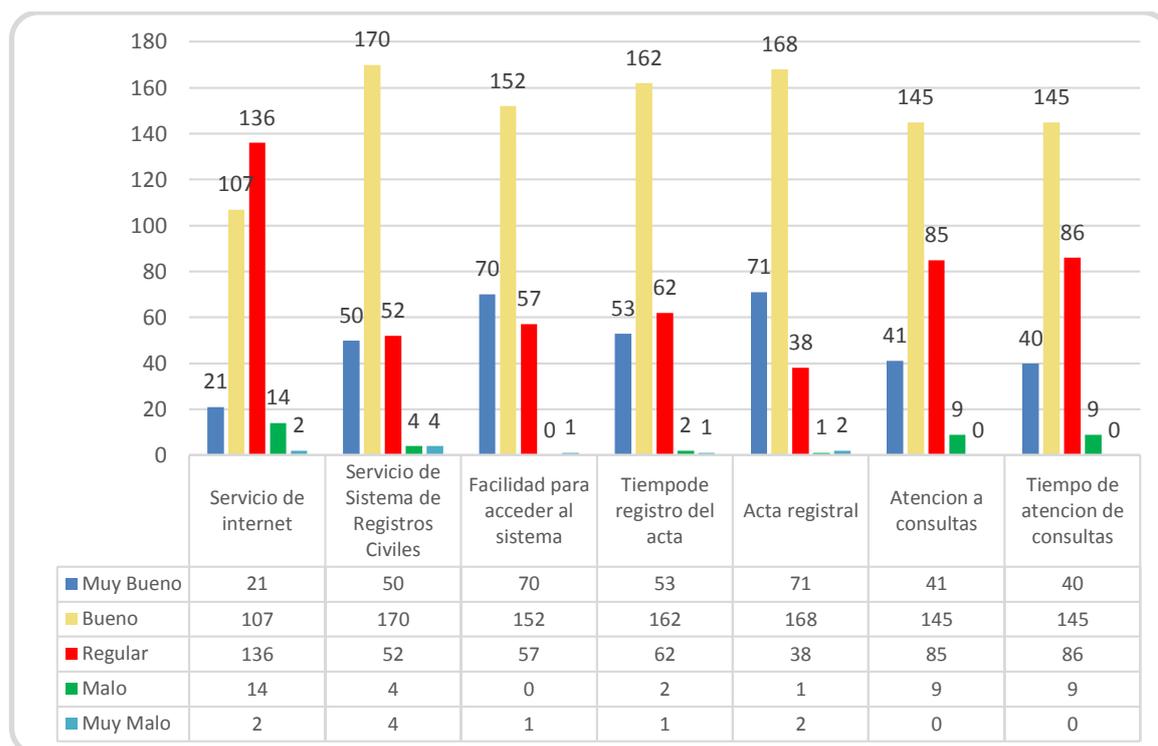


Figura 7: Nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea

De acuerdo a lo que se observa en la Tabla 15, Tabla 16 y Figura 7, esta dimensión muestra 7 indicadores: Servicio de internet, Servicio de Registros Civiles, Servicio brindado: Facilidad para acceder al sistema, Tiempo de registro del acta y Acta registral; Atención a consultas y Tiempo de atención de consultas. El nivel de percepción para el indicador Servicio de internet registra que el 38.21 % (107) de usuarios lo consideran Bueno y para el 48.58% (136) de usuarios es Regular; para el Servicio de Sistema de Registros Civiles el 60.71% (170) de usuarios lo califican como Bueno, para el 18.57% (52) de usuarios es Regular y para el 17.86% (50) de usuarios es Muy Bueno; en el indicador Servicio brindado comprende tres indicadores adicionales como Acceso al sistema, que registra el 54.29% (152) de usuarios que lo perciben como Bueno, el 25% (70) de usuarios como Muy Bueno y el 20.36% (57) de usuarios como Regular; así también, el indicador Tiempo de registro del acta, muestra que el 57.86% (162) de usuarios lo perciben como Bueno, para el 22.14% (62) de usuarios es Regular y para el 18.93% (53) de usuarios es Muy Bueno; referente al Acta registral, mantiene también similares los rango de percepción, obteniendo como resultado que el 60% (168) de usuarios opinan que es Bueno, para el 25.36% (71) de usuarios es Muy Bueno y para el 13.57% (38) de usuarios en Regular; respecto a la Atención

a consultas, el 51.79% (145) de usuarios lo atribuyen como Bueno, para el 30.36% (85) de usuarios es Regular y para el 14.64% (41) de usuarios es Muy Bueno; finalmente el indicador de Tiempo de atención de consultas, tiene una percepción de Bueno con el 51.79%, (145) de usuarios, para el 30.71% (86) de usuarios es Regular y para el 14.29% (40) de usuarios es Muy Bueno.

Tabla 17

Nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea: resultado por indicadores

Dimensión	Servicio de internet	Servicio de Sistema de Registros Civiles	Facilidad para acceder al sistema	Tiempo de registro del acta	Acta registral	Atención a consultas	Tiempo de atención de consultas	Resultado	%	Nivel de percepción
OREC	3.47	3.92	4.04	3.94	4.09	3.78	3.77	3.86	77.16	Bueno
Total	3.47	3.92	4.04	3.94	4.09	3.78	3.77	3.86	77.16	Bueno

Fuente. Elaboración propia

Tabla 18

Nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea: Criterio de aceptación

Dimensión	Resultado	%	Criterio de aceptación
Servicio de internet	3.47	69.36	Aceptable
Servicio de Sistema de Registros Civiles	3.92	78.43	Aceptable
Facilidad para acceder al sistema	4.04	80.71	Muy Aceptable
Tiempo de registro del acta	3.94	78.86	Aceptable
Acta registral	4.09	81.79	Muy Aceptable
Atención a consultas	3.78	75.57	Aceptable
Tiempo de atención de consultas	3.77	75.43	Aceptable
Total	3.86	77.16	Aceptable

Fuente. Elaboración propia

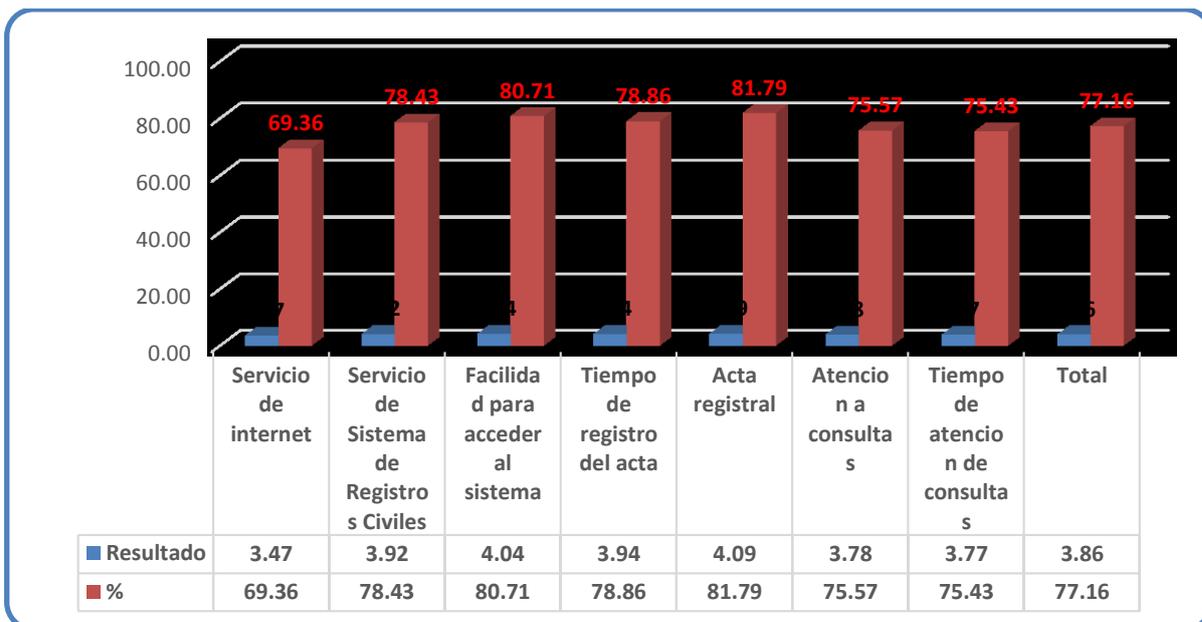


Figura 8: Nivel de percepción de la calidad del servicio de Registro en Línea

En la Tabla 17 el resultado de la aplicación de las encuestas por Indicadores, arroja un nivel de percepción de “Bueno”; en la Tabla 18 y Figura 8 se tiene que el criterio de aceptación de resultados es de 77.16%, significando criterio de “Aceptable”.

IV. Discusión

En esta sección se analizará los resultados de la información procesada y como éstas se sustenta en los antecedentes y teorías referidas en el presente estudio.

En relación a la población objeto de este estudio, se manejó 2 tipos, los clientes externos que involucra a los ciudadanos que hacen uso de la Plataformas Virtuales Multiservicio, el Módulo de atención al ciudadano de la SGDRC y los registradores civiles de las Oficinas de Registro del Estado Civil automatizadas que hacen uso del Registro en Línea del sistema de los Registros Civiles; y los clientes internos que incluye a todos los trabajadores del Reniec.

Las características de cada uno de estos usuarios son diferentes, tanto en contexto, cultura, educación, ubicación geográfica, entre otros, pero que sin embargo mantienen afinidad entre sí por el hecho de utilizar los servicios que brinda los Registros Civiles del Reniec.

En tal sentido, el trabajo se basó en el tipo de población y el servicio utilizado, dimensionándolo bajo esta perspectiva, pero manteniendo la esencia y dimensionalidad de los teóricos mencionados en el presente estudio.

Como se muestra el nivel de percepción de ambos clientes en los diversos servicios ofrecidos y utilizados, es de Muy Bueno y Bueno, lo que significaría que los Registros Civiles, no sólo busca satisfacer las necesidades del usuario, sino también ir más allá de sus expectativas.

Hecho que se sustenta con el modelo teórico de Grönos, quien sostiene que la calidad del servicio es el resultado de la evaluación del cliente quien compara sus expectativas con lo que recibe.

Sin embargo, estudios como el de Arrué (2014), quien tuvo el objetivo en evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de Opsitel, en donde éstos calificaron con una percepción baja, la calidad de los servicios, pero sin embargo, la percepción respecto a la calidad profesional del personal, es muy alta, denota un poco de contradicción, ya que si hablamos de servicios se incluye como

elemento importante la labor del profesional que asiste, orienta, atiende, al cliente; quizás el instrumento utilizado o los indicadores no eran los más apropiados.

De otro lado, comparar los servicios que presta de los Registros Civiles a la población, con otra institución del mismo tipo, es un poco difícil ya que el Reniec prácticamente es una institución pública y única que brinda estos servicios.

En la literatura actual, se encuentra más información sobre calidad de servicio en hospitales o empresas particulares con competencia, no son únicas, por lo que están más presionadas quizás a buscar trascender las expectativas del cliente, para mantener su empresa líder en el mercado siempre con fines de lucro, situación contraria al Reniec, cuya competencia es consigo mismo, por lo que busca la mejora continua y la innovación.

Muchos autores se sostienen, en las 5 dimensiones clásicas y todos los estudios realizados sobre este género están direccionados de esa manera, este trabajo muestra que se puede tratar las dimensiones desde otra perspectiva, pero que el resultado y objetivo a lograr es llegar a mantener la percepción del usuario en que puede no sólo tener lo que necesita, sino que puede lograr mayores expectativas.

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primero En el caso de las Plataformas Virtuales Multiservicios, los resultados obtenidos indican un nivel de percepción de **Muy Bueno**, situación que genera mucho más compromiso al Reniec, para reforzar el desarrollo constante en temas de calidad de servicio. Asimismo, el nivel de criterio de aceptación de resultados se muestra como **“Muy Aceptable”**.
- Segundo En el caso del Módulo de Atención al Ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles, los resultados también arrojaron un nivel de percepción **Muy Bueno**, otro servicio que se debe fortificar para superar las expectativas de los usuarios. Así también su nivel de criterio de aceptación de resultados es de **“Muy Aceptable”**.
- Tercero La percepción de las Oficinas de Registro del Estado Civil Automatizadas perteneciente a las Municipalidades; con relación a los servicios brindados por los Registros Civiles a través del sistema de Registro en Línea, ha sido valorada como **Buena**, existiendo en algunos casos calificaciones menores, que deben ser tomadas en cuenta para elevar el nivel. Su nivel de criterio de aceptación de resultados es de **“Aceptable”**.
- Cuarto La satisfacción de los Canales de Atención y Unidades Orgánicas con relación a los servicios que brinda los Registros Civiles, ha sido valorada como Buena, evidenciándose también que en muchos casos se observó calificaciones de Regular.
- Quinto En lo que respecta a las Unidades Orgánicas, dado que se aplicó encuestas exclusivas en varias Gerencias por las labores específicas de cada una, la estructura y contenido del instrumento se mantuvo; dando como resultado un valor de **Muy Bueno**.

- Sexto Los resultados arrojados por cada una de las dimensiones o servicios plasmados en esta investigación, servirá para fortalecer, reforzar, mejorar, controlar, innovar, todos aquellos procesos vinculados a los servicios mencionados; comprometiendo a la mejora continua de la institución.
- Séptimo Finalmente, mencionar que el motivo de aplicar 9 encuestas a diferentes poblaciones muestrales, considerando el tipo de servicio como las dimensiones de estudio; se basó en el hecho de lograr un resultado homogéneo, con características y situaciones similares, que puedan servir para identificar problemática, expectativas, satisfacciones, mejoras, en todo lo que engloba los Registros Civiles; desde el usuario conocedor del servicio desde afuera o del usuario conocedor del servicio desde adentro

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primero Para el servicio de las Plataformas Virtuales Multiusos, se recomienda implementar éstas a nivel nacional, para que no sólo la población de Lima Metropolitana se beneficie de este servicio, sino también que pueda llegar a zonas alejadas con conectividad.
- Segundo De igual forma, para el servicio de atención a través del Módulo de atención al ciudadano de la SGDRC, sería recomendable instalar más puntos de atención, no focalizar este servicio en la sede de San Borja, sino también en las MAC, para brindar un mejor servicio a todos los pobladores de Lima.
- Tercero Asimismo, a las Oficinas de Registro del Estado Civil Automatizadas perteneciente a las Municipalidades, que utilizan el Registro en Línea de Registros Civiles, y que se localizan a nivel nacional; sería necesario hacer controles o vistas in situ para ver mejoras en el manejo del sistema, simplificar procedimientos, y fortalecer las comunicaciones constantes con la sede de Reniec en Lima.
- Cuarto Los Canales de atención a nivel nacional perteneciente a las 16 Jefaturas Regionales del Reniec, las cuales están en contacto diario con los usuarios externos, deberían identificar posibles propuestas de mejora a raíz de las necesidades de los pobladores de cada jurisdicción donde se ubican; no sólo en lo que respecta a Registros Civiles sino también a los otros productos que ofrece Reniec.
- Quinto Las Unidades Orgánicas, a pesar de tener alta percepción de calidad por parte de sus trabajadores, deben reforzar sus procedimientos tanto con capacitaciones generales, como el de mejorar con la tecnología para agilizar el sistema de Procesamiento de los Registros Civiles.

- Sexto Los indicadores utilizados para las encuestas deberán ser más homogéneos, y tratar de englobar todas las expectativas a futuro, para lograr un instrumento de control o de recojo de información más objetivo.
- Séptimo Para terminar, se recomienda que todos los alcances vertidos a raíz de esta información contribuyan para elevar la calidad de los servicios brindados a los clientes usuarios, elevando las expectativas sociales.

VII. Referencias

Referencia Bibliográfica

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación S.A.
- Carlos, C., Montelongo, Y. & Najera, M. (2010). La calidad del servicio de un centro informático. *Conciencia Tecnológica*, 40, 5-9. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3664564.pdf>.
- Carro, R. & González, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Mar del Plata, Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Crosby, P. (1987). *La Calidad no cuesta*. México: Continental S.A.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Maracaibo, Venezuela: Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- González, A. & Brea, F. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1), 251-272.
- Harovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. Madrid, España: McGraw-Hill.

Heras, I., Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). *Gestión de la Calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. País Vaco: Orkestra.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Importancia de la calidad del servicio al cliente: un pilar en la gestión empresarial. (2013). *Revista el Buzón de Pacioli*, 82, 1-36. Recuperado de www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf.

Jiménez, R. (1998). *Metodología de la investigación: elementos básicos para la investigación clínica*. La Habana, Cuba: Ciencias Médicas.

Münch, L. (2006). *Fundamentos de Administración: casos y prácticas*. México: Trillas.

Parasuraman, Zeithaml y Berry. (1988). SERVQUAL: Una escala de artículos múltiples para medir percepciones de los clientes de la calidad del servicio. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Sotolongo, J. (2003). Metodología para la evaluación de la calidad del servicio y su aplicación en una empresa de servicios informáticos. *Industrial*, 24 (2), 26-33. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4786747.pdf>.

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Buenos Aires, Argentina: Dunken.

Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Minnesota, USA: Service Quality Institute.

Vara, A. (2010). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 Pasos para una tesis exitosa*. Lima, Perú: USMP.

Anexos

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Percepción de la calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del Reniec - 2016						
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES				
<p>Problema General ¿Cuál es la percepción de los clientes externos e internos, respecto a la Calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del RENIEC –2016?</p> <p>Problemas Específicos PE1 ¿Cuál es la percepción del ciudadano, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través de la Plataforma Virtual Multiservicio?</p> <p>PE2 ¿Cuál es la percepción del ciudadano, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través del Módulo de Atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración?</p> <p>PE3 ¿Cuál es la percepción de los Registradores Civiles de las Oficina de Registro del Estado Civil Automatizadas de las Municipalidades, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través del Registro en</p>	<p>Objetivo General Determinar la percepción de los clientes externos e internos, respecto a la calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016.</p> <p>Objetivos Específicos OE1 Determinar la percepción del ciudadano, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través de la Plataforma Virtual Multiservicio.</p> <p>OE 2 Determinar la percepción del ciudadano, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través del Módulo de Atención al ciudadano de la Sub Gerencia de Depuración.</p> <p>OE 3 Determinar la percepción de los Registradores Civiles de las Oficinas de Registro del Estado Civil Automatizadas de las Municipalidades, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través del Registro en</p>	Variable: Percepción de la calidad de los servicios				
		Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valores	Nivel y Rango
		Plataformas Virtuales Multiservicio	<ul style="list-style-type: none"> • Copia certificada • Orientación • Trato en la atención • Servicio brindado 	1 2 3 4 Encuesta 1	1. Muy Bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy Malo	1. Muy aceptable 80%-100% 2. Aceptable 70%-79% 3. Sensible de atención 50%-69% 4. De mejora urgente 1%-49%
		Módulo de Atención al ciudadano de la SGD	<ul style="list-style-type: none"> • Trato en la atención • Orientación 	1 2 Encuesta 2		
		Registro en Línea	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de internet • Servicio de sistema de Registros Civiles • Acceso al sistema • Tiempo de registro del acta registral • Acta registral • Atención a consultas • Tiempo de atención de consultas 	1 2 3.1 3.2 3.3 4 5 Encuesta 3		
Canales de Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Acta registral • Plazo para reproceso • Plazo para culminación de línea • Plazo para digitalización del acta registral • Datos registrados del acta registral • Registro de Anotaciones de cancelación e inutilización • Registro de anotaciones de rectificación de oficio • Consulta de reprocesos • Información de la web 	1 2 3 4 5 6 7 8 9 Encuesta 4				

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Percepción de la calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del Reniec - 2016						
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES				
Línea? PE4 ¿Cuál es la percepción de los trabajadores, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través de los Canales de Atención a nivel Nacional? PE5 ¿Cuál es la percepción de los trabajadores, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través de las Unidades Orgánicas?	Línea. OE 4 Determinar la percepción de los trabajadores, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través de los Canales de Atención a nivel Nacional. OE 5 Determinar la percepción de los trabajadores, respecto a la calidad del servicio que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016, a través de las Unidades Orgánicas.	Unidades Orgánicas	<ul style="list-style-type: none"> • Acta registral • Plazo para reprocesos • Plazo culminación de línea • Plazo de digitalización del acta registral • Datos registrados del acta registral • Registro de Anotaciones de cancelación e inutilización • Registro de anotaciones de rectificación de oficio • Información de la web 	1 2 3 4 5 6 7 8 Encuesta 5 Encuesta 6 Encuesta 7 Encuesta 8 Encuesta 9		

METODOLOGÍA

Tipo de investigación: Cuantitativo.

Diseño: Transeccional descriptivo comparativo

Método: Descriptivo.

Población: Infinito

Muestra: 1,213 personas

Muestreo: El tipo de muestreo que se aplica es el probabilístico, a través del método aleatorio simple y el método aleatorio estratificado.

Anexo 2

Base de datos por Dimensión

Plataformas Virtuales Multiservicio . Encuesta 1													
Item	P1	P2	P3	P4	Resultado	Calificación	Item	P1	P2	P3	P4	Resultado	Calificación
1	5	5	4	4	4.50	Muy bueno	45	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
2	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	46	4	4	4	4	4.00	Bueno
3	5	5	4	4	4.50	Muy bueno	47	5	3	3	3	3.50	Bueno
4	4	4	4	4	4.00	Bueno	48	4	4	4	4	4.00	Bueno
5	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	49	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
6	4	4	4	4	4.00	Bueno	50	5	4	4	5	4.50	Muy bueno
7	4	4	4	4	4.00	Bueno	51	5	5	4	4	4.50	Muy bueno
8	5	5	4	4	4.50	Muy bueno	52	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
9	4	4	4	5	4.25	Muy bueno	53	5	4	4	4	4.25	Muy bueno
10	5	4	4	4	4.25	Muy bueno	54	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
11	4	4	4	4	4.00	Bueno	55	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
12	4	3	4	4	3.75	Bueno	56	5	4	4	4	4.25	Muy bueno
13	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	57	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
14	5	5	4	4	4.50	Muy bueno	58	4	4	4	4	4.00	Bueno
15	4	4	4	4	4.00	Bueno	59	4	3	3	3	3.25	Bueno
16	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	60	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
17	4	4	4	4	4.00	Bueno	61	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
18	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	62	4	4	4	4	4.00	Bueno
19	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	63	5	5	4	4	4.50	Muy bueno
20	4	4	4	4	4.00	Bueno	64	4	4	4	4	4.00	Bueno
21	4	4	4	4	4.00	Bueno	65	4	4	4	4	4.00	Bueno
22	4	4	4	4	4.00	Bueno	66	4	4	4	4	4.00	Bueno
23	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	67	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
24	4	4	4	4	4.00	Bueno	68	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
25	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	69	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
26	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	70	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
27	4	4	4	4	4.00	Bueno	71	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
28	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	72	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
29	5	4	5	4	4.50	Muy bueno	73	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
30	4	4	4	4	4.00	Bueno	74	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
31	4	4	4	4	4.00	Bueno	75	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
32	5	4	4	5	4.50	Muy bueno	76	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
33	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	77	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
34	4	4	4	5	4.25	Muy bueno	78	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
35	4	4	4	4	4.00	Bueno	79	5	4	4	4	4.25	Muy bueno
36	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	80	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
37	4	5	5	4	4.50	Muy bueno	81	5	4	4	5	4.50	Muy bueno
38	4	4	5	5	4.50	Muy bueno	82	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
39	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	83	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
40	4	4	4	4	4.00	Bueno	84	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
41	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	85	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
42	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	86	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
43	4	4	4	4	4.00	Bueno	87	5	4	4	5	4.50	Muy bueno
44	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	88	5	5	5	5	5.00	Muy bueno

Plataformas Virtuales Multiservicio - Encuesta 1													
Item	P1	P2	P3	P4	Resultado	Calificación	Item	P1	P2	P3	P4	Resultado	Calificación
89	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	133	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
90	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	134	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
91	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	135	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
92	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	136	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
93	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	137	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
94	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	138	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
95	5	5	4	4	4.50	Muy bueno	139	5	5	4	4	4.50	Muy bueno
96	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	140	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
97	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	141	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
98	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	142	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
99	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	143	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
100	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	144	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
101	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	145	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
102	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	146	5	4	4	5	4.50	Muy bueno
103	5	5	4	5	4.75	Muy bueno	147	5	5	4	4	4.50	Muy bueno
104	5	5	5	4	4.75	Muy bueno	148	5	3	4	4	4.00	Bueno
105	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	149	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
106	5	5	4	5	4.75	Muy bueno	150	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
107	5	5	4	5	4.75	Muy bueno	151	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
108	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	152	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
109	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	153	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
110	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	154	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
111	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	155	5	5	5	4	4.75	Muy bueno
112	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	156	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
113	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	157	5	5	4	4	4.50	Muy bueno
114	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	158	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
115	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	159	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
116	5	5	4	5	4.75	Muy bueno	160	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
117	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	161	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
118	5	5	4	4	4.50	Muy bueno	162	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
119	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	163	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
120	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	164	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
121	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	165	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
122	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	166	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
123	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	167	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
124	5	5	4	5	4.75	Muy bueno	168	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
125	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	169	5	5	3	5	4.50	Muy bueno
126	2	2	3	5	3.00	Regular	170	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
127	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	171	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
128	5	5	5	4	4.75	Muy bueno	172	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
129	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	173	5	5	4	4	4.50	Muy bueno
130	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	174	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
131	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	175	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
132	5	4	5	4	4.50	Muy bueno	176	5	5	5	5	5.00	Muy bueno

Plataformas Virtuales Multiservicio . Encuesta 1													
Item	P1	P2	P3	P4	Resultado	Calificación	Item	P1	P2	P3	P4	Resultado	Calificación
177	5	5	5	3	4.50	Muy bueno	221	4	4	5	5	4.50	Muy bueno
178	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	222	4	5	4	5	4.50	Muy bueno
179	5	4	4	5	4.50	Muy bueno	223	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
180	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	224	4	5	4	4	4.25	Muy bueno
181	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	225	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
182	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	226	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
183	5	5	4	4	4.50	Muy bueno	227	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
184	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	228	5	5	4	4	4.50	Muy bueno
185	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	229	5	5	4	4	4.50	Muy bueno
186	5	5	4	5	4.75	Muy bueno	230	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
187	4	4	4	4	4.00	Bueno	231	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
188	5	5	4	4	4.50	Muy bueno	232	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
189	5	5	4	4	4.50	Muy bueno	233	1	5	5	3	3.50	Bueno
190	4	4	5	5	4.50	Muy bueno	234	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
191	4	4	5	5	4.50	Muy bueno	235	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
192	4	4	4	5	4.25	Muy bueno	236	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
193	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	237	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
194	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	238	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
195	5	4	5	5	4.75	Muy bueno	239	5	5	4	4	4.50	Muy bueno
196	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	240	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
197	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	241	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
198	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	242	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
199	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	243	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
200	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	244	5	5	5	3	4.50	Muy bueno
201	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	245	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
202	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	246	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
203	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	247	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
204	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	248	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
205	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	249	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
206	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	250	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
207	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	251	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
208	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	252	5	5	4	4	4.50	Muy bueno
209	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	253	5	4	4	4	4.25	Muy bueno
210	4	4	5	4	4.25	Muy bueno	254	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
211	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	255	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
212	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	256	5	4	5	5	4.75	Muy bueno
213	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	257	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
214	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	258	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
215	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	259	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
216	4	4	4	4	4.00	Bueno	260	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
217	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	261	5	5	4	4	4.50	Muy bueno
218	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	262	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
219	5	5	5	3	4.50	Muy bueno	263	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
220	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	264	5	5	5	5	5.00	Muy bueno

Plataformas Virtuales Multiservicio . Encuesta 1													
Item	P1	P2	P3	P4	Resultado	Calificación	Item	P1	P2	P3	P4	Resultado	Calificación
265	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	310	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
266	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	311	5	5	5	4	4.75	Muy bueno
267	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	312	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
268	4	4	4	4	4.00	Bueno	313	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
269	5	4	4	5	4.50	Muy bueno	314	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
270	4	4	4	5	4.25	Muy bueno	315	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
271	5	5	5	4	4.75	Muy bueno	316	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
272	3	3	3	4	3.25	Bueno	317	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
273	4	3	4	4	3.75	Bueno	318	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
274	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	319	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
275	5	4	4	4	4.25	Muy bueno	320	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
276	4	4	5	4	4.25	Muy bueno	321	4	4	4	4	4.00	Bueno
277	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	322	5	4	4	5	4.50	Muy bueno
278	5	5	4	5	4.75	Muy bueno	323	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
279	5	4	5	5	4.75	Muy bueno	324	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
280	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	325	5	4	5	5	4.75	Muy bueno
281	5	5	5	4	4.75	Muy bueno	326	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
282	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	327	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
283	5	5	4	5	4.75	Muy bueno	328	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
284	5	5	4	5	4.75	Muy bueno	329	4	4	5	4	4.25	Muy bueno
285	4	4	4	1	3.25	Bueno	330	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
286	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	331	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
287	5	4	4	5	4.50	Muy bueno	332	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
288	4	4	4	5	4.25	Muy bueno	333	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
289	5	1	5	5	4.00	Bueno	334	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
290	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	335	4	4	4	4	4.00	Bueno
291	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	336	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
292	5	5	5	4	4.75	Muy bueno	337	5	4	4	5	4.50	Muy bueno
293	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	338	4	4	4	4	4.00	Bueno
294	5	5	5	4	4.75	Muy bueno	339	4	4	4	4	4.00	Bueno
295	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	340	4	4	5	5	4.50	Muy bueno
296	5	4	4	4	4.25	Muy bueno	341	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
297	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	342	4	5	5	5	4.75	Muy bueno
298	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	343	4	4	4	3	3.75	Bueno
299	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	344	4	4	4	4	4.00	Bueno
300	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	345	5	4	5	5	4.75	Muy bueno
301	5	4	5	5	4.75	Muy bueno	346	5	5	4	4	4.50	Muy bueno
302	4	5	5	5	4.75	Muy bueno	347	3	3	4	5	3.75	Bueno
303	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	348	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
304	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	349	5	5	5	4	4.75	Muy bueno
305	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	350	4	5	5	5	4.75	Muy bueno
306	5	4	4	5	4.50	Muy bueno	351	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
307	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	352	5	4	5	5	4.75	Muy bueno
308	4	4	4	5	4.25	Muy bueno	353	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
309	4	4	4	5	4.25	Muy bueno	354	5	5	5	5	5.00	Muy bueno

Plataformas Virtuales Multiservicio . Encuesta 1													
Item	P1	P2	P3	P4	Resultado	Calificación	Item	P1	P2	P3	P4	Resultado	Calificación
355	4	4	4	3	3.75	Bueno	391	4	5	5	5	4.75	Muy bueno
356	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	392	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
357	5	4	4	4	4.25	Muy bueno	393	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
358	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	394	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
359	4	4	4	4	4.00	Bueno	395	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
360	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	396	5	4	5	5	4.75	Muy bueno
361	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	397	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
362	4	5	5	5	4.75	Muy bueno	398	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
363	5	5	4	4	4.50	Muy bueno	399	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
364	5	4	4	4	4.25	Muy bueno	400	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
365	5	4	4	5	4.50	Muy bueno	401	4	5	5	3	4.25	Muy bueno
366	5	5	5	4	4.75	Muy bueno	402	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
367	4	4	4	4	4.00	Bueno	403	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
368	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	404	4	5	5	5	4.75	Muy bueno
369	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	405	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
370	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	406	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
371	4	5	5	5	4.75	Muy bueno	407	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
372	5	5	4	5	4.75	Muy bueno	408	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
373	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	409	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
374	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	410	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
375	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	411	4	4	5	5	4.50	Muy bueno
376	4	4	4	5	4.25	Muy bueno	412	5	5	5	4	4.75	Muy bueno
377	4	4	4	4	4.00	Bueno	413	4	5	5	4	4.50	Muy bueno
378	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	414	5	4	5	5	4.75	Muy bueno
379	4	5	5	5	4.75	Muy bueno	415	5	4	4	5	4.50	Muy bueno
380	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	416	5	5	5	4	4.75	Muy bueno
381	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	417	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
382	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	418	5	4	5	5	4.75	Muy bueno
383	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	419	4	5	5	5	4.75	Muy bueno
384	4	5	5	5	4.75	Muy bueno	420	4	4	5	5	4.50	Muy bueno
385	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	421	4	5	4	5	4.50	Muy bueno
386	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	422	5	5	5	4	4.75	Muy bueno
387	5	4	5	5	4.75	Muy bueno	423	5	5	4	5	4.75	Muy bueno
388	4	4	4	4	4.00	Bueno	424	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
389	4	4	4	5	4.25	Muy bueno	425	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
390	5	4	5	5	4.75	Muy bueno							

Modulo de Atención al ciudadano - Encuesta 2									
Item	P1	P2	Resultado	Calificación	Item	P1	P2	Resultado	Calificación
1	5	5	5.00	Muy bueno	51	5	5	5.00	Muy bueno
2	5	5	5.00	Muy bueno	52	5	4	4.50	Muy bueno
3	5	5	5.00	Muy bueno	53	5	4	4.50	Muy bueno
4	5	5	5.00	Muy bueno	54	5	4	4.50	Muy bueno
5	4	5	4.50	Muy bueno	55	4	4	4.00	Bueno
6	5	5	5.00	Muy bueno	56	5	4	4.50	Muy bueno
7	5	5	5.00	Muy bueno	57	5	5	5.00	Muy bueno
8	4	4	4.00	Bueno	58	5	5	5.00	Muy bueno
9	5	5	5.00	Muy bueno	59	4	4	4.00	Bueno
10	5	5	5.00	Muy bueno	60	5	5	5.00	Muy bueno
11	5	5	5.00	Muy bueno	61	5	5	5.00	Muy bueno
12	5	5	5.00	Muy bueno	62	5	4	4.50	Muy bueno
13	4	4	4.00	Bueno	63	5	5	5.00	Muy bueno
14	5	5	5.00	Muy bueno	64	5	5	5.00	Muy bueno
15	5	5	5.00	Muy bueno	65	5	5	5.00	Muy bueno
16	5	5	5.00	Muy bueno	66	5	4	4.50	Muy bueno
17	5	5	5.00	Muy bueno	67	4	5	4.50	Muy bueno
18	5	5	5.00	Muy bueno	68	5	5	5.00	Muy bueno
19	4	2	3.00	Regular	69	4	5	4.50	Muy bueno
20	4	4	4.00	Bueno	70	5	4	4.50	Muy bueno
21	5	4	4.50	Muy bueno	71	4	4	4.00	Bueno
22	4	5	4.50	Muy bueno	72	5	5	5.00	Muy bueno
23	5	5	5.00	Muy bueno	73	5	5	5.00	Muy bueno
24	5	5	5.00	Muy bueno	74	5	5	5.00	Muy bueno
25	4	4	4.00	Bueno	75	5	4	4.50	Muy bueno
26	5	5	5.00	Muy bueno	76	5	5	5.00	Muy bueno
27	5	5	5.00	Muy bueno	77	4	4	4.00	Bueno
28	5	5	5.00	Muy bueno	78	4	4	4.00	Bueno
29	5	5	5.00	Muy bueno	79	3	3	3.00	Regular
30	5	5	5.00	Muy bueno	80	4	5	4.50	Muy bueno
31	5	4	4.50	Muy bueno	81	4	4	4.00	Bueno
32	4	5	4.50	Muy bueno	82	5	4	4.50	Muy bueno
33	5	5	5.00	Muy bueno	83	5	5	5.00	Muy bueno
34	5	5	5.00	Muy bueno	84	5	5	5.00	Muy bueno
35	5	5	5.00	Muy bueno	85	4	4	4.00	Bueno
36	5	5	5.00	Muy bueno	86	5	5	5.00	Muy bueno
37	5	5	5.00	Muy bueno	87	4	5	4.50	Muy bueno
38	5	5	5.00	Muy bueno	88	5	5	5.00	Muy bueno
39	5	5	5.00	Muy bueno	89	5	5	5.00	Muy bueno
40	5	5	5.00	Muy bueno	90	5	5	5.00	Muy bueno
41	5	5	5.00	Muy bueno	91	5	4	4.50	Muy bueno
42	5	5	5.00	Muy bueno	92	4	4	4.00	Bueno
43	5	5	5.00	Muy bueno	93	5	5	5.00	Muy bueno
44	5	4	4.50	Muy bueno	94	5	5	5.00	Muy bueno
45	4	4	4.00	Bueno	95	4	4	4.00	Bueno
46	5	5	5.00	Muy bueno	96	5	5	5.00	Muy bueno
47	5	5	5.00	Muy bueno	97	4	5	4.50	Muy bueno
48	4	4	4.00	Bueno	98	5	5	5.00	Muy bueno
49	5	5	5.00	Muy bueno	99	4	4	4.00	Bueno
50	5	5	5.00	Muy bueno					

OREC - Registro en Línea - Encuesta 3

Item	P1	P2	P3.1	P3.2	P3.3	P4	P5	Resultado	Calificación	Item	P1	P2	P3.1	P3.2	P3.3	P4	P5	Resultado	Calificación
1	4	5	4	5	5	4	3	4.29	Muy bueno	45	3	1	5	3	3	4	4	3.29	Bueno
2	3	4	4	3	3	4	4	3.57	Bueno	46	3	4	3	4	4	3	3	3.43	Bueno
3	4	4	4	4	5	3	3	3.86	Bueno	47	3	4	4	4	4	4	3	3.71	Bueno
4	3	5	5	4	5	4	4	4.29	Muy bueno	48	3	3	3	3	3	3	3	3.00	Regular
5	3	3	4	4	4	3	3	3.43	Bueno	49	3	3	4	3	3	3	3	3.14	Bueno
6	4	4	5	5	5	5	5	4.71	Muy bueno	50	4	1	4	4	4	4	4	3.57	Bueno
7	2	4	5	4	4	3	3	3.57	Bueno	51	3	4	4	4	5	4	5	4.14	Muy bueno
8	4	4	4	4	4	3	3	3.71	Bueno	52	3	3	3	3	4	2	3	3.00	Regular
9	4	4	5	4	5	4	5	4.43	Muy bueno	53	3	4	5	5	5	5	5	4.57	Muy bueno
10	4	4	4	4	5	3	3	3.86	Bueno	54	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno
11	4	3	4	3	4	4	3	3.57	Bueno	55	3	4	4	5	5	4	4	4.14	Muy bueno
12	3	4	5	5	4	3	4	4.00	Bueno	56	3	3	3	4	2	3	3	3.00	Regular
13	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	57	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno
14	4	4	5	4	5	4	3	4.14	Muy bueno	58	4	3	4	4	4	4	4	3.86	Bueno
15	3	4	4	4	4	3	3	3.57	Bueno	59	4	2	5	4	4	3	3	3.57	Bueno
16	4	4	3	3	3	4	4	3.57	Bueno	60	4	5	5	5	5	5	5	4.86	Muy bueno
17	4	4	5	5	5	4	4	4.43	Muy bueno	61	2	3	3	3	4	3	3	3.00	Regular
18	5	5	5	5	5	4	4	4.71	Muy bueno	62	3	3	4	4	4	3	4	3.57	Bueno
19	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	63	4	3	3	3	4	3	3	3.29	Bueno
20	4	4	4	4	4	3	4	3.86	Bueno	64	3	4	4	4	3	4	4	3.71	Bueno
21	5	5	4	4	4	4	4	4.29	Muy bueno	65	2	3	3	3	3	3	2	2.71	Regular
22	5	5	3	3	4	3	4	3.86	Bueno	66	5	4	4	4	4	4	2	3.86	Bueno
23	4	4	4	4	4	3	3	3.71	Bueno	67	3	3	3	3	3	2	2	2.71	Regular
24	3	3	4	4	4	3	3	3.43	Bueno	68	3	3	4	5	5	4	3	3.86	Bueno
25	3	5	3	3	5	4	4	3.86	Bueno	69	4	4	4	3	4	4	4	3.86	Bueno
26	1	1	1	1	1	4	5	2.00	Malo	70	2	3	3	3	4	3	3	3.00	Regular
27	4	4	5	4	4	3	3	3.86	Bueno	71	4	4	5	4	4	4	5	4.29	Muy bueno
28	3	4	4	4	4	4	3	3.71	Bueno	72	3	3	4	4	4	4	4	3.71	Bueno
29	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	73	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
30	3	4	4	4	4	3	3	3.57	Bueno	74	3	4	3	3	4	5	5	3.86	Bueno
31	5	5	3	4	5	5	4	4.43	Muy bueno	75	4	5	4	4	4	4	4	4.14	Muy bueno
32	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	76	3	4	3	3	3	3	3	3.14	Bueno
33	4	4	4	4	3	3	3	3.57	Bueno	77	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
34	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	78	4	4	4	4	4	5	5	4.29	Muy bueno
35	2	5	3	3	3	3	3	3.14	Bueno	79	4	3	3	3	3	4	4	3.43	Bueno
36	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno	80	4	4	4	4	4	5	4	4.14	Muy bueno
37	4	3	5	4	4	3	4	3.86	Bueno	81	3	5	5	5	5	4	4	4.43	Muy bueno
38	4	5	5	5	4	5	5	4.71	Muy bueno	82	4	4	4	4	4	4	3	3.86	Bueno
39	3	4	5	5	5	4	4	4.29	Muy bueno	83	3	4	5	5	5	4	4	4.29	Muy bueno
40	4	5	4	4	4	3	4	4.00	Bueno	84	3	4	3	4	4	3	4	3.57	Bueno
41	3	4	4	3	4	3	3	3.43	Bueno	85	3	4	5	4	5	3	3	3.86	Bueno
42	3	5	5	4	4	4	3	4.00	Bueno	86	4	4	5	4	4	4	4	4.14	Muy bueno
43	3	4	3	2	4	2	2	2.86	Regular	87	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
44	3	5	5	4	5	5	5	4.57	Muy bueno	88	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno

OREC - Registro en Línea - Encuesta 3

Item	P1	P2	P3.1	P3.2	P3.3	P4	P5	Resultado	Calificación	Item	P1	P2	P3.1	P3.2	P3.3	P4	P5	Resultado	Calificación
89	3	3	3	3	3	3	2	2.86	Regular	133	5	5	5	5	5	5	4	4.86	Muy bueno
90	3	4	4	4	4	4	3	3.71	Bueno	134	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
91	4	5	5	5	5	4	5	4.71	Muy bueno	135	4	5	4	4	4	4	4	4.14	Muy bueno
92	3	4	3	4	4	4	4	3.71	Bueno	136	4	4	4	4	4	4	3	3.86	Bueno
93	3	5	5	5	5	5	5	4.71	Muy bueno	137	3	4	4	4	4	3	4	3.71	Bueno
94	3	5	4	4	4	5	4	4.14	Muy bueno	138	2	4	3	3	3	2	2	2.71	Regular
95	5	4	5	4	5	4	4	4.43	Muy bueno	139	3	4	4	4	4	3	3	3.57	Bueno
96	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	140	3	4	3	3	3	3	3	3.14	Bueno
97	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	141	5	4	4	3	3	3	3	3.57	Bueno
98	3	5	5	5	5	5	5	4.71	Muy bueno	142	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno
99	5	3	4	4	4	3	3	3.71	Bueno	143	5	5	5	5	5	4	4	4.71	Muy bueno
100	3	5	5	5	5	5	5	4.71	Muy bueno	144	3	3	3	3	4	3	4	3.29	Bueno
101	3	4	4	4	4	3	3	3.57	Bueno	145	3	3	4	3	3	3	4	3.29	Bueno
102	4	4	4	5	4	5	4	4.29	Muy bueno	146	4	5	5	5	5	4	4	4.57	Muy bueno
103	3	5	5	4	5	4	4	4.29	Muy bueno	147	3	4	3	2	3	4	3	3.14	Bueno
104	5	5	4	4	4	4	4	4.29	Muy bueno	148	3	3	3	3	3	4	3	3.14	Bueno
105	2	4	4	3	4	3	3	3.29	Bueno	149	3	3	3	4	4	3	3	3.29	Bueno
106	3	3	3	3	5	4	4	3.57	Bueno	150	5	4	4	3	3	3	3	3.57	Bueno
107	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	151	3	3	4	4	4	4	4	3.71	Bueno
108	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	152	4	4	4	4	4	5	5	4.29	Muy bueno
109	2	5	4	3	4	5	5	4.00	Bueno	153	3	4	3	4	4	4	3	3.57	Bueno
110	3	3	4	4	4	3	4	3.57	Bueno	154	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
111	4	4	4	4	4	3	3	3.71	Bueno	155	2	3	3	3	4	4	4	3.29	Bueno
112	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno	156	4	5	5	4	4	4	4	4.29	Muy bueno
113	4	4	4	4	5	5	5	4.43	Muy bueno	157	4	4	3	3	3	3	3	3.29	Bueno
114	3	5	5	5	5	4	5	4.57	Muy bueno	158	4	3	4	5	5	4	4	4.14	Muy bueno
115	5	5	5	5	5	5	4	4.86	Muy bueno	159	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
116	5	5	5	5	5	4	4	4.71	Muy bueno	160	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy bueno
117	4	4	5	5	5	5	5	4.71	Muy bueno	161	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
118	4	1	4	5	5	4	4	3.86	Bueno	162	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno
119	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	163	3	4	4	4	4	2	2	3.29	Bueno
120	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno	164	4	2	4	4	4	2	2	3.14	Bueno
121	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	165	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno
122	3	3	5	5	5	4	4	4.14	Muy bueno	166	3	4	4	4	5	4	4	4.00	Bueno
123	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy bueno	167	3	4	4	4	4	3	3	3.57	Bueno
124	3	5	5	4	5	4	4	4.29	Muy bueno	168	3	5	4	5	4	3	3	3.86	Bueno
125	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	169	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
126	3	3	4	4	4	4	4	3.71	Bueno	170	3	4	4	4	4	5	5	4.14	Muy bueno
127	4	4	5	4	4	4	4	4.14	Muy bueno	171	4	4	4	4	5	4	4	4.14	Muy bueno
128	4	4	5	4	4	4	4	4.14	Muy bueno	172	3	3	4	4	4	4	4	3.71	Bueno
129	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno	173	3	4	5	5	5	5	5	4.57	Muy bueno
130	4	4	4	4	4	3	3	3.71	Bueno	174	3	5	5	5	5	5	4	4.57	Muy bueno
131	3	4	5	5	5	4	4	4.29	Muy bueno	175	4	4	4	4	4	5	5	4.29	Muy bueno
132	3	4	5	5	5	4	4	4.29	Muy bueno	176	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno

OREC - Registro en Línea - Encuesta 3

Item	P1	P2	P3.1	P3.2	P3.3	P4	P5	Resultado	Calificación	Item	P1	P2	P3.1	P3.2	P3.3	P4	P5	Resultado	Calificación
177	3	4	4	5	4	4	4	4.00	Bueno	219	4	4	3	3	4	4	4	3.71	Bueno
178	1	5	5	5	5	5	5	4.43	Muy bueno	220	3	4	4	4	4	5	4	4.00	Bueno
179	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	221	4	3	5	5	4	4	4	4.14	Muy bueno
180	3	5	5	3	5	4	4	4.14	Muy bueno	222	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
181	4	4	4	5	5	4	3	4.14	Muy bueno	223	4	4	4	4	4	4	3	3.86	Bueno
182	3	3	3	3	3	2	3	2.86	Regular	224	3	4	4	4	5	4	4	4.00	Bueno
183	2	3	3	3	4	3	3	3.00	Regular	225	3	4	4	4	4	4	3	3.71	Bueno
184	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno	226	3	4	3	4	4	4	4	3.71	Bueno
185	3	3	3	3	4	4	4	3.43	Bueno	227	3	3	3	4	4	4	4	3.57	Bueno
186	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno	228	3	4	3	4	4	4	4	3.71	Bueno
187	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	229	3	4	3	3	3	3	3	3.14	Bueno
188	2	4	4	3	4	4	4	3.57	Bueno	230	3	4	4	4	3	4	4	3.71	Bueno
189	3	4	4	3	5	5	5	4.14	Muy bueno	231	3	3	3	3	3	3	3	3.00	Regular
190	3	3	3	4	3	3	3	3.14	Bueno	232	3	5	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
191	3	4	5	4	4	3	4	3.86	Bueno	233	3	4	5	5	3	5	5	4.29	Muy bueno
192	4	5	4	4	5	4	4	4.29	Muy bueno	234	4	4	3	3	4	2	3	3.29	Bueno
193	4	3	4	4	4	4	4	3.86	Bueno	235	3	4	4	3	4	5	5	4.00	Bueno
194	2	4	4	4	4	3	3	3.43	Bueno	236	3	4	5	4	5	5	5	4.43	Muy bueno
195	4	4	5	4	4	5	5	4.43	Muy bueno	237	3	4	4	4	4	3	3	3.57	Bueno
196	4	4	5	4	4	3	4	4.00	Bueno	238	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
197	4	5	5	5	5	5	5	4.86	Muy bueno	239	4	5	5	5	5	4	5	4.71	Muy bueno
198	3	4	3	3	3	4	4	3.43	Bueno	240	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
199	4	5	4	4	4	4	4	4.14	Muy bueno	241	3	4	5	4	5	3	3	3.86	Bueno
200	3	4	3	3	4	5	4	3.71	Bueno	242	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
201	5	4	5	5	5	4	5	4.71	Muy bueno	243	4	4	4	4	5	4	4	4.14	Muy bueno
202	3	3	4	3	3	3	4	3.29	Bueno	244	4	4	4	3	4	4	4	3.86	Bueno
203	3	3	3	3	3	3	3	3.00	Regular	245	4	4	4	4	4	4	3	3.86	Bueno
204	5	2	5	4	4	4	5	4.14	Muy bueno	246	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno
205	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno	247	4	4	5	5	5	4	5	4.57	Muy bueno
206	4	5	4	5	5	3	4	4.29	Muy bueno	248	3	4	3	3	3	3	3	3.14	Bueno
207	3	4	4	4	4	4	3	3.71	Bueno	249	3	4	4	4	4	3	3	3.57	Bueno
208	3	3	3	3	3	3	3	3.00	Regular	250	3	4	4	4	4	5	5	4.14	Muy bueno
209	2	2	3	3	3	3	3	2.71	Regular	251	3	3	4	4	4	3	3	3.43	Bueno
210	3	3	3	3	3	3	3	3.00	Regular	252	5	5	5	5	4	4	4	4.57	Muy bueno
211	4	4	4	4	4	4	3	3.86	Bueno	253	3	3	4	4	4	4	4	3.71	Bueno
212	4	4	3	4	4	3	4	3.71	Bueno	254	3	3	3	3	3	3	3	3.00	Regular
213	2	4	5	3	5	4	4	3.86	Bueno	255	3	4	4	3	4	4	4	3.71	Bueno
214	4	4	5	4	5	4	4	4.29	Muy bueno	256	4	4	4	4	4	3	3	3.71	Bueno
215	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	257	3	3	3	4	4	3	3	3.29	Bueno
216	3	4	4	4	4	5	4	4.00	Bueno	258	3	4	3	4	1	3	3	3.00	Regular
217	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno	259	3	4	4	4	5	4	3	3.86	Bueno
218	3	3	3	3	3	4	4	3.29	Bueno	260	3	4	3	3	3	3	4	3.29	Bueno
261	4	4	5	5	5	5	4	4.57	Muy bueno	271	3	4	4	4	4	3	4	3.71	Bueno
262	4	4	4	4	4	2	2	3.43	Bueno	272	3	5	4	4	4	3	3	3.71	Bueno
263	3	3	4	3	4	3	3	3.29	Bueno	273	4	5	4	5	4	4	4	4.29	Muy bueno
264	4	4	5	5	5	5	5	4.71	Muy bueno	274	3	4	4	5	4	3	4	3.86	Bueno
265	3	4	4	4	4	3	3	3.57	Bueno	275	3	4	4	4	4	3	3	3.57	Bueno
266	4	3	3	3	3	3	4	3.29	Bueno	276	3	4	4	4	4	4	4	3.86	Bueno
267	4	4	4	4	4	3	3	3.71	Bueno	277	4	4	4	5	5	3	3	4.00	Bueno
268	4	4	5	4	5	4	4	4.29	Muy bueno	278	3	3	3	3	4	3	3	3.14	Bueno
269	3	4	4	4	4	3	4	3.71	Bueno	279	4	5	5	4	4	4	3	4.14	Muy bueno
270	4	4	4	3	4	3	3	3.57	Bueno	280	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno

Canales de atención - Encuesta 4																							
Item	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Resultado	Calificación	Item	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Resultado	Calificación
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	45	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4.56	Muy Bueno
2	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3.89	Bueno	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	Bueno	47	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3.67	Bueno
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	Bueno	48	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3.78	Bueno
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.11	Muy Bueno
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89	Bueno	51	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3.67	Bueno
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	53	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3.44	Bueno
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89	Bueno
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89	Bueno	55	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4.11	Muy Bueno
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	56	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3.56	Bueno
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89	Bueno	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
14	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3.56	Bueno	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
15	4	3	4	3	3	3	2	4		3.22	Bueno	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
16	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4.00	Bueno	60	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3.33	Bueno
17	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4.00	Bueno	61	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3.22	Bueno
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.89	Bueno	62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3.78	Bueno	63	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.11	Bueno
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.89	Bueno	64	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3.22	Bueno
21	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3.33	Bueno	65	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4.22	Muy Bueno
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
24	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.22	Bueno	68	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.89	Bueno
25	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3.67	Bueno	69	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3.78	Bueno
26	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3.89	Bueno	70	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3.56	Bueno
27	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3.44	Bueno	71	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3.67	Bueno
28	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4.11	Muy Bueno	72	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3.56	Bueno
29	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4.56	Muy Bueno	73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	74	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3.89	Bueno
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	75	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3.67	Bueno
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	76	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3.89	Bueno
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	77	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3.89	Bueno
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	78	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	79	4	4	5	5	2	3	2	3	5	3.67	Bueno
36	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3.44	Bueno	80	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.89	Bueno
37	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4.11	Muy Bueno	81	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3.22	Bueno
38	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3.89	Bueno	82	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4.78	Muy Bueno
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	Bueno	83	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3.78	Bueno
40	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3.89	Bueno	84	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4.22	Muy Bueno
41	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3.67	Bueno	85	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3.78	Bueno
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	86	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3.67	Bueno
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	87	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.11	Muy Bueno
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	88	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3.78	Bueno

Canales de atención - Encuesta 4																							
Item	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Resultado	Calificación	Item	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Resultado	Calificación
89	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89	Bueno	133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
90	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3.78	Bueno	134	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4.00	Bueno
91	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	135	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	Bueno
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	137	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4.33	Muy Bueno
94	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3.56	Bueno	138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
95	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4.44	Muy Bueno	139	5	3	3	4	5	4	3	3	4	3.78	Bueno
96	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.89	Muy Bueno	140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno
97	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4.56	Muy Bueno	141	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.89	Muy Bueno
98	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4.44	Muy Bueno	142	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4.22	Muy Bueno
99	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4.67	Muy Bueno	143	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4.78	Muy Bueno
100	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4.44	Muy Bueno	144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
101	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	145	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4.56	Muy Bueno
102	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	146	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4.56	Muy Bueno
103	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.11	Muy Bueno	147	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.89	Muy Bueno
104	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.11	Muy Bueno	148	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.89	Muy Bueno
105	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
106	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	150	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4.44	Muy Bueno
107	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4.00	Bueno	151	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4.22	Muy Bueno
108	5	4	3	3	4	1	3	4	3	3.33	Bueno	152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	153	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89	Bueno
110	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	154	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.11	Muy Bueno
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	155	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4.44	Muy Bueno
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	156	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4.63	Muy Bueno
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	157	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4.63	Muy Bueno
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno	158	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3.88	Bueno
115	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3.78	Bueno	159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno
116	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4.11	Muy Bueno	160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
117	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.11	Bueno	161	3	4	3	4	4	1	3	4	3	3.25	Bueno
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	162	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3.88	Bueno
119	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2.78	Regular	163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno	164	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4.00	Bueno
121	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4.44	Muy Bueno	165	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4.63	Muy Bueno
122	4	3	4	4	4	1	1	2	3	2.89	Regular	166	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4.25	Muy Bueno
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	167	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3.75	Bueno
124	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3.00	Regular	168	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.88	Bueno
125	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	169	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3.44	Bueno
126	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89	Bueno	170	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3.56	Bueno
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	171	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.89	Bueno
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno	173	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.11	Muy Bueno
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno	174	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89	Bueno
131	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4.67	Muy Bueno	175	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.11	Bueno
132	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4.67	Muy Bueno	176	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno

Canales de atención - Encuesta 4

ITEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Resultado	Calificación	ITEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Resultado	Calificación	
177	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3.78	Bueno	219	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4.22	Muy Bueno	
178	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3.67	Bueno	220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
179	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2.89	Regular	221	4	2	2	3	4	4	3	4	4	3.33	Bueno	
180	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3.56	Bueno	222	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4.56	Muy Bueno	
181	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4.00	Bueno	223	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89	Bueno	
182	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3.67	Bueno	224	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	
183	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4.33	Muy Bueno	225	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4.00	Bueno	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.11	Muy Bueno	226	3	3	4	3	3	4	1	4	4	3.22	Bueno	
185	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3.78	Bueno	227	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3.56	Bueno	
186	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3.56	Bueno	228	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4.67	Muy Bueno	
187	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3.44	Bueno	229	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3.78	Bueno	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	230	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3.44	Bueno	
189	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3.67	Bueno	231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	
190	5	4	3	3	3	2	2	5	3	3.33	Bueno	232	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	
191	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4.00	Bueno	233	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.11	Bueno	
192	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3.33	Bueno	234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	235	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89	Bueno	
194	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3.78	Bueno	236	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89	Bueno	
195	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3.11	Bueno	237	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89	Bueno	
196	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	238	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89	Bueno	
197	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4.78	Muy Bueno	239	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4.22	Muy Bueno	
198	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3.67	Bueno	240	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4.89	Muy Bueno	
199	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3.78	Bueno	241	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3.67	Bueno	
200	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3.44	Bueno	242	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4.33	Muy Bueno	
201	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3.67	Bueno	243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	244	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4.33	Muy Bueno	
203	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3.33	Bueno	245	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3.89	Bueno	
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	Regular	246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	
205	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3.33	Bueno	247	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4.56	Muy Bueno	
206	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89	Bueno	248	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4.22	Muy Bueno	
207	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3.44	Bueno	249	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	251	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2.78	Regular	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno	
211	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89	Bueno	253	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4.22	Muy Bueno	
212	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3.11	Bueno	254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	255	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89	Bueno	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	256	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4.44	Muy Bueno	
215	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.11	Muy Bueno	257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	258	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4.78	Muy Bueno	
217	3	5	4	4	3	2	1	5	5	3.56	Bueno	259	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4.78	Muy Bueno	
218	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4.22	Muy Bueno	260	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4.22	Muy Bueno	

Unidades Orgánicas - Encuesta 5											Unidades Orgánicas - Encuesta 6							
ITEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Resultado	Calificación	ITEM	P1	P2	P3	P4	Resultado	Calificación	
1	4	5	5	5	4	5	5	5	4.75	Muy Bueno	41	4	3	3	3	3.25	Bueno	
2	5	5	5	5	5	4	5	4	4.75	Muy Bueno	42	4	4	4	4	4.00	Bueno	
3	5	5	5	5	4	5	5	5	4.88	Muy Bueno	43	4	4	4	4	4.00	Bueno	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno	44	4	4	4	4	4.00	Bueno	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno	45	4	4	4	4	4.00	Bueno	
6	5	5	5	5	4	5	5	5	4.88	Muy Bueno	46	5	4	5	5	4.00	Bueno	
7	4	5	5	5	4	5	5	4	4.63	Muy Bueno	Unidades Orgánicas - Encuesta 7							
8	5	5	5	5	3	3	5	4	4.38	Muy Bueno	ITEM	P1	P2	P3	P4	P5	Resultado	Calificación
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno	47	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
10	5	5	5	5	4	5	5	4	4.75	Muy Bueno	48	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
11	3	3	3	3	4	4	4	3	3.38	Bueno	49	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno
12	5	5	5	5	4	5	5	5	4.88	Muy Bueno	50	5	5	4	4	5	4.33	Muy Bueno
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno	51	4	4	3	3	4	3.33	Bueno
14	5	5	5	5	4	5	5	4	4.75	Muy Bueno	52	4	4	4	3	4	3.67	Bueno
15	5	4	4	4	4	5	5	4	4.38	Muy Bueno	53	5	5	4	4	4	4.00	Bueno
16	5	5	5	5	4	5	5	5	4.88	Muy Bueno	54	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
17	4	4	4	4	4	3	4	5	4.00	Bueno	Unidades Orgánicas - Encuesta 8							
18	5	5	5	4	4	5	4	4	4.50	Muy Bueno	ITEM	P1	P2	P3	P4	P5	Resultado	Calificación
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	55	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
20	4	4	4	4	3	4	4	4	3.88	Bueno	56	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
21	4	4	4	4	3	4	4	4	3.88	Bueno	57	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno
22	3	3	1	3	4	3	4	3	3.00	Regular	58	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	59	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	60	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno
25	5	5	5	4	4	4	5	5	4.63	Muy Bueno	61	5	5	5	5	5	5.00	Muy Bueno
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	62	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
27	4	3	3	3	4	3	4	4	3.50	Bueno	63	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
28	4	3	2	3	4	4	3	4	3.38	Bueno	64	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	65	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	66	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
31	4	4	4	4	4	3	3	3	3.63	Bueno	67	3	4	4	4	3	3.60	Bueno
32	4	4	4	4	4	4	4	3	3.88	Bueno	68	3	3	3	3	3	3.00	Regular
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	69	5	5	4	4	4	4.40	Muy Bueno
34	4	4	4	4	4	4	4	3	3.88	Bueno	70	4	3	3	4	3	3.40	Bueno
35	3	4	4	4	4	4	4	4	3.88	Bueno	71	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
36	4	4	4	4	4	4	4	5	4.13	Muy Bueno	72	5	5	4	4	4	4.40	Bueno
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	73	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
38	4	4	4	4	4	4	4	3	3.88	Bueno	74	4	4	4	4	4	4.00	Bueno
39	4	4	4	4	4	4	4	3	3.88	Bueno	75	5	4	4	4	4	4.20	Muy Bueno
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	Bueno	Unidades Orgánicas - Encuesta 9							
											ITEM	P1	P2	P3	P4	Resultado	Calificación	
											76	4	4	4	5	4.25	Muy Bueno	

Anexo 3

Instrumentos

ANEXO N° 02

INSTRUCTIVO



General de Procesos de Registros Civiles

Estimado Cliente:

El éxito en el RENIEC se basa en la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Como cualquier otra organización, es preciso que nos preguntemos en forma concreta, ¿Cómo lo estamos haciendo?

Consideramos, que el mejor enfoque es dejar que nuestro cliente responda esa pregunta por nosotros al tomarse algunos momentos para contestarlas lo que nos ayudará a evaluar nuestro desempeño y proporcionarle un servicio cada vez mejor.

FORMA DE RESPONDER

Lea cuidadosamente el texto que aparece en el cuadro detalle y evalúe el nivel de satisfacción (¿Qué percepción tiene del servicio brindado?). Marque con un check (✓) o aspa (x) en torno al número que corresponda-

Más satisfactorio



Menos satisfactorio

5 = *Muy Bueno*; 4= *Buena*; 3=*Regular*; 2= *Malo*; 1= *Muy Malo*

Ejemplo:

NECESIDADES DEL CLIENTE				
1. ¿Qué tan satisfecho está con la copia certificada?				
Muy Bueno	Buena	Regular	Malo	Muy Malo
5	4	3	2	1

Al marcar 4 en el campo de satisfacción, percibe que el servicio brindado es el apropiado, en razón de ello la calificación de la satisfacción es BUENO.

Apreciamos el deseo de ayudarnos. Gracias por tomarse el tiempo de responder a nuestras preguntas.

Saludos muy cordiales



ANEXO N° 03

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
PLATAFORMA VIRTUAL MULTISERVICIO

1. ¿Está conforme con la copia certificada?

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

2. Fue clara la explicación del servidor público respecto a los pasos para la realización de su trámite en la Plataforma Virtual Multiservicios.

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1
<input type="radio"/>				

3. Cómo calificaría el trato brindado con respecto a cordialidad y amabilidad

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1
<input type="radio"/>				

4. Cómo calificaría el servicio brindado a través de las Plataformas Virtual Multiservicios.

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tiene Ud. algún comentario adicional o alguna sugerencia de gran importancia:

ANEXO N° 04

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTE
MODULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SGDR



1. Cómo calificaría el trato brindado, con respecto a cordialidad y amabilidad.

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1
0	0	0	0	0



2. ¿Cómo calificaría la orientación recibida?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1
0	0	0	0	0



3. ¿Qué espera usted del servicio brindado?



ANEXO N° 05

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
CANALES DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL

Con el fin de medir su satisfacción del servicio brindado por la GPRC, por favor responda el siguiente cuestionario; marcando la alternativa que elija en cada una de las preguntas, en caso no utilice algunos de los servicios marque la opción *No Aplica*.



1. ¿Es correcta la imagen del Acta Registral, disponible en el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM), para ser consultada y/o expedida como copia certificada?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



2. ¿Se cumple con los plazos establecidos por la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) para la atención de los casos de reprocesos solicitados?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



3. ¿Se cumple con los plazos establecido por la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) para la atención de las solicitudes de culminación de la línea de procesamiento de actas registrales?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



4. ¿Se cumple con los plazos establecidos por la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) para la atención de solicitudes de digitalización de Actas Registrales (Certificaciones)?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



5. ¿Los datos registrados en el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) concuerdan con los datos registrados en el Acta Registral?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



6. Durante todas las consultas realizadas al Sistema de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) respecto a las Anotaciones de Cancelación e Inutilización realizadas por la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles (SGDRC), ¿Cómo calificaría el registro de las Anotaciones de Cancelación e Inutilización en el Sistema?

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0



7. Durante todas las consultas realizadas al Sistema de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) respecto a las Anotaciones de Rectificación de Oficio realizadas por la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles (SGDRC), ¿Cómo calificaría el registro de las Anotaciones de Rectificación de Oficio en el Sistema?

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0



8. En aplicación a la Reposición de Actas con Participación del Ciudadano (DI-250-GRC), ¿Cómo calificaría la atención de las consultas formuladas a la Sub Gerencia de Integración de Registros Civiles (SGIRC)?

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0



9. ¿Cómo calificaría en la web la información publicada respecto al listado de OREC's incorporadas y revocadas, reposición de Actas Registrales, OREC's automatizados y delegación de funciones registrales a Municipalidades de centros poblados y comunidades nativas?

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0



Tiene Ud. algún comentario adicional o alguna sugerencia de gran importancia:

.....



INGRESE SU DNI	
APELLIDOS	
NOMBRES	
CARGO	
DEPENDENCIA	
AREA	



ANEXO N° 06

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

OFICINAS DE REGISTROS DEL ESTADO CIVIL (OREC) AUTOMATIZADAS –
 REGISTRO EN LINEA

Con el fin de fortalecer y mejorar el servicio de Registros en Línea de la Gerencia de Procesos de Registros Civiles (GPRC), en OREC automatizadas, por favor responda un breve cuestionario. Sus respuestas serán utilizadas de manera confidencial y con la única finalidad de mejorar el servicio. Por favor marque la alternativa que elija.



1. En términos generales ¿Cómo calificaría el servicio de Internet Local mediante el cual se conecta desde su oficina al servicio de Registro en Línea de la Gerencia de Procesos de Registros Civiles?

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1
<input type="radio"/>				



2. En términos generales y sin considerar el servicio de Internet Local ¿Cómo calificaría el servicio de Registro en Línea a través del Aplicativo Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas – Global Edition (SIRCM-GE)?

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1
<input type="radio"/>				



3. Respecto a su labor diaria al utilizar el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas – Global Edition (SIRCM-GE), por favor seleccione su grado de satisfacción en los siguientes aspectos:

CATEGORIA	Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1
Facilidad para acceder al Sistema	<input type="radio"/>				
Tiempo que se toma para registrar un Acta en el SIRCM-GE?	<input type="radio"/>				
La imagen del Acta Registral es correcta	<input type="radio"/>				



4. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción a la atención brindada a su reclamo, sugerencia o consulta realizada del servicio brindado por personal de Registro en Línea de la Gerencia de Procesos de Registros Civiles (GPRC)?

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1
<input type="radio"/>				



5. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo en que recibió la respuesta por parte del personal de Registro en Línea de la GPRC?

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES DEL PROCESO DE REGISTROS CIVILES**

NAI-434-GPRC/08



Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1
0	0	0	0	0

Tiene Ud. algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre el Registro en Línea de la Gerencia de Procesos de Registros Civiles (GPRC) que contribuya a mejorar el servicio brindado:

.....

POR FAVOR REGISTRE SUS DATOS A CONTINUACION:

DNI	
APELLIDO PATERNO	
APELLIDO MATERNO	
PRE NOMBRES	
CARGO	
TELEFONO DE CONTACTO (Fijo / CELULAR / RPM)	
OREC:	
DISTRITO	
PROVINCIA	
DEPARTAMENTO	

ANEXO N° 07

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

DEPENDENCIAS DE LA GII Y DE LA GRI

Con el fin de medir su satisfacción del servicio brindado por la GPRC, por favor responda el siguiente cuestionario; marcando la alternativa que elija en cada una de las preguntas, en caso no utilice algunos de los servicios marque la opción *No Aplica*.

Sub Proceso de Procesamiento de Registros Civiles



1. ¿Es correcta la imagen del Acta Registral, disponible en el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) para ser consultada?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



2. ¿Se cumple con los plazos establecidos por la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) para la atención de los casos de procesos solicitados?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



3. ¿Se cumple con los plazos establecidos por la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) para la atención de las solicitudes de culminación de la línea de procesamiento de Actas Registrales?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



4. ¿Se cumple con los plazos establecidos por la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) para la atención de solicitudes de digitalización de Actas Registrales incorporadas (certificaciones)?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



5. Los datos registrados en el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) concuerdan con los datos registrados en el Acta Registral.

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



Sub Proceso de Depuración de Registros Civiles

6. Durante todas las consultas realizadas al Sistema de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) respecto a las Anotaciones de Cancelación e Inutilización realizadas por la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles (SGDRC), ¿Cómo calificaría el registro de las Anotaciones de Cancelación e Inutilización en el Sistema?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0

7. Durante todas las consultas realizadas al Sistema de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) respecto a las Anotaciones de Rectificación de Oficio realizadas por la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles (SGDRC), ¿Cómo calificaría el registro de las Anotaciones de Rectificación de Oficio en el Sistema?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0

Sub Proceso de Integración de Registros Civiles

8. ¿Cómo calificaría en la web la información publicada respecto al listado de OREC's incorporadas y revocadas, reposición de Actas Registrales, OREC's automatizadas y delegación de funciones registrales a Municipalidades de centros poblados y comunidades nativas?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0

Tiene Ud. algún comentario adicional o alguna sugerencia de gran importancia:

.....

.....

INGRESE SU DNI	
APELLIDOS	
NOMBRES	
CARGO	
DEPENDENCIA	
AREA	

ANEXO N° 08

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

GERENCIA DE RESTITUCION DE LA IDENTIDAD Y APOYO SOCIAL

Con el fin de medir su satisfacción del servicio brindado por la SGPRC, por favor responda el siguiente cuestionario; marcando la alternativa que elija en cada una de las preguntas, en caso no utilice algunos de los servicios marque la opción *No Aplica*.

1. ¿Es correcta la imagen del Acta Registral, disponible en el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCMI) para ser consultada?



Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0

2. ¿Los datos registrados en el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCMI) concuerdan con los datos registrados en el Acta Registral?



Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0

3. ¿La Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) cumple los plazos de atención establecidos para el procesamiento de las Actas Registrales que le son remitidas?



Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0

4. ¿Se cumple con los plazos establecidos por la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) para la atención de las solicitudes de culminación de la línea de procesamiento de Actas Registrales?



Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0

Tiene Ud. algún comentario adicional o alguna sugerencia de gran importancia:

.....
.....



INGRESE SU DNI	
APELLIDOS	
NOMBRES	
CARGO	
DEPENDENCIA	
AREA	



ANEXO N° 00

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

SUB PROCESO DE PROCESAMIENTO DE REGISTROS CIVILES

Con el fin de medir su satisfacción del servicio brindado por la SGIRC, por favor responda el siguiente cuestionario; marcando la alternativa que elija en cada una de las preguntas, en caso no utilice algunos de los servicios marque la opción *No Aplica*.



1. ¿La cantidad de Libros Registrales/Contenedores entregados guarda relación con el inventario de la Sub Gerencia de Integración de Registros Civiles (SGIRC)?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



2. ¿Se cumplieron los plazos de entrega de los pre-inventarios por parte de la Sub Gerencia de Integración de Registros Civiles (SGIRC)?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



3. ¿Se identificaron de manera adecuada los libros en los inventarios provenientes de la Sub Gerencia de Integración de Registros Civiles (SGIRC)?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



4. ¿La entrega de los libros registrales/contenedores se realizó conforme a lo acordado entre la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) y la Sub Gerencia de Integración de Registros Civiles (SGIRC)?

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



5. Cómo calificaría el trato brindado, con respecto a cordialidad y amabilidad.

Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



Tiene Ud. algún comentario adicional o alguna sugerencia.

.....

.....

DATOS DEL ENCUESTADO

Nombres y Apellidos		DNÍ	
Cargo o función		Área donde labora	



ANEXO N° 10

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

SUB PROCESO DE INTEGRACION DE REGISTROS CIVILES (Actividad de Reposición)

Con el fin de medir su satisfacción del servicio brindado por la SGPRC, por favor responda el siguiente cuestionario; marcando la alternativa que elija en cada una de las preguntas, en caso no utilice algunos de los servicios marque la opción *No Aplica*.



1. ¿Las actas se encuentran digitalizadas correctamente?

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Mala 2	Muy Mala 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



2. ¿El estado físico de los libros devueltos por Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) (reposición), es conforme a lo acordado?

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Mala 2	Muy Mala 1	NO APLICA
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>



3. ¿Se cumple con los plazos establecidos por la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) para la atención de los casos de reprocesos solicitados?

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Mala 2	Muy Mala 1	NO APLICA
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>



4. Cómo calificaría el trato brindado, con respecto a cordialidad y amabilidad.

Muy Bueno 5	Buena 4	Regular 3	Mala 2	Muy Mala 1	NO APLICA
<input type="radio"/>					



Tiene Ud. algún comentario adicional o alguna sugerencia.

.....

.....



DATOS DEL ENCUESTADO

Nombre y Apellidos		DNI	
Cargo o función		Área donde labora	



ANEXO N° 11

ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

SUB PROCESO DE DEPURACION DE REGISTROS CIVILES

Con el fin de medir su satisfacción del servicio brindado por la SGPRC, por favor responda el siguiente cuestionario; marcando la alternativa que elija en cada una de las preguntas, en caso no utilice algunos de los servicios marque la opción No Aplica.

1. ¿Se cumple con los plazos establecidos por la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) para la atención de las solicitudes de culminación de la línea de procesamiento de Actas Registrales?



Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0

2. ¿La SGPRC cumple con el plazo de atención establecido para reprocesos (texto y/o Imagen) reportados por la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles (SGDRC)?



Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0

3. ¿Las observaciones registradas en el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) por la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) son correctas?



Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0

4. ¿La Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles (SGPRC) cumple con digitar los campos requeridos en el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) de acuerdo a lo consignado en el Acta Registral?



Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0

5. ¿Cómo calificaría el trato brindado, con respecto a cordialidad y amabilidad?



Muy Bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	NO APLICA
0	0	0	0	0	0

Tiene Ud. algún comentario adicional o alguna sugerencia.



DATOS DEL ENCUESTADO

Nombres y Apellidos		DNI	
Cargo o función		Área donde labora	



Anexo 4

Formato de validación



REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL
"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ"
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

Lima, 17 de Mayo de 2016

RESOLUCION GERENCIAL N° 000007-2016/GPRC/RENIEC

VISTOS:

El Informe N° 000012-2016/MRC/ASC/GPRC/RENIEC de fecha 02 de mayo del 2016 emitido por Aseguramiento de la Calidad de la Gerencia de Procesos de Registros Civiles, el Memorando N° 000581-2016/GPRC/RENIEC de fecha 03 de mayo del 2016 emitido por la Gerencia de Procesos de Registros Civiles y el Memorando N° 001815-2016/GPP/RENIEC de fecha 11 mayo del 2016 emitido por la Gerencia de Planificación y Presupuesto;

CONSIDERANDO:

Que por la Ley N° 26497 se creó el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, con arreglo a los artículos 177° y 183° de la Constitución Política del Perú, como organismo constitucionalmente autónomo, con personería jurídica de derecho público interno, que goza de atribuciones en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera, encargado entre otros, de manera exclusiva y excluyente de organizar y actualizar el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales, así como de inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil;

Que, con Resolución Jefatural N° 124-2013/JNAC/RENIEC, del 10 de Abril del 2013, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Entidad, cuyo artículo 112° establece que la Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles de la Gerencia de Procesos de Registros Civiles, es la Unidad Orgánica encargada de procesar las actas registrales replegadas e incorporadas al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, las actas por reposición, nuevas inscripciones y digitalización de los certificados de nacido vivo que remiten las Oficinas Registrales - OR y Oficinas Registrales Auxiliares - ORAS del RENIEC, cumpliendo lo establecido por el Sistema de Producción de Microformas Digitales y el Sistema de Gestión de Calidad, así como las inscripciones de actas electrónicas. Evalúa y rectifica administrativamente, de oficio, las actas registrales que lo ameriten; cuenta con funciones registrales y emite resoluciones en el ámbito de su competencia;

Que, mediante Resolución Gerencial N° 000007-2014-GPRC/RENIEC del 13 de octubre del 2014, la Gerencia de Procesos de Registros Civiles aprobó la Norma Administrativa Interna NAI-364-GPRC/003 "Evaluación de la Satisfacción del Cliente de la GPRC"- Cuarta Versión; norma que establece los lineamientos a través de los cuales se evaluó la Atención de Calidad, respecto al cumplimiento de la Calidad del Servicio de los Sub Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Procesos de Registros Civiles. El resultado de la evaluación a través de las encuestas, va a permitir identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad;

Que, la Gerencia en el cabal desempeño de sus funciones y persiguiendo la mejora continua del proceso, ha estimado por conveniente proceder a actualizar su



documento normativo; proponiendo la aprobación de la Norma Administrativa Interna NAI-434-GPRC/008 "Evaluación de la Satisfacción de los Clientes del Proceso de Registros Civiles", Primera Versión; norma que determinará el mecanismo de comunicación y el método para medir la satisfacción del cliente, respecto a los servicios asociados al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Registros Civiles con el fin de aumentar la percepción de los clientes, a través de encuestas, permitiendo identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad;

Que, mediante Resolución Secretarial N° 29-2014/SGEN/RENIEC del 30 de mayo del 2014 se aprobó la actualización de la Directiva DI-200-GPP/001 "Lineamientos para la Formulación de los Documentos Normativos del RENIEC", quinta versión, a la cual se someten todos los documentos de gestión emitidos por los Gerentes de las unidades orgánicas;

Que conforme lo expuesto por la Gerencia de Planificación y Presupuesto en el memorando del visto, la Norma Administrativa Interna propuesta para tal fin por la Gerencia de Procesos de Registros Civiles, NAI-434-GPRC/008 "Evaluación de la Satisfacción de los Clientes del Proceso de Registros Civiles", Primera Versión; se ha formulado de acuerdo a la Directiva aludida, correspondiendo en consecuencia su aprobación por la Gerencia de Procesos de Registros Civiles, mediante Resolución Gerencial; y

Estando a las facultades conferidas por la Ley N° 26497 - Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, y el Reglamento de Organización y Funciones vigente; .

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Dejar sin efecto la Norma Administrativa Interna NAI-364-GPRC/003 "Evaluación de la Satisfacción del Cliente de la GPRC"- Cuarta Versión; aprobada mediante Resolución Gerencial N° 000007-2014-GPRC/RENIEC de fecha 13 de octubre del 2014.

Artículo Segundo.- Aprobar la Norma Administrativa Interna NAI-434-GPRC/008 "Evaluación de la Satisfacción de los Clientes del Proceso de Registros Civiles", Primera Versión.

Artículo Tercero.- Poner en conocimiento de la Sub Gerencia de Integración de Registros Civiles, Sub Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles y Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles la presente Resolución, para su debido cumplimiento.

Artículo Cuarto.- Remitir una copia de la presente Resolución a la Gerencia de Planificación y Presupuesto, para su conocimiento.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.-

(CSB/rdc)

.....
LIC. CELIA SARAYIA BONIFACI
Gerente de Proceso de Registros Civiles
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN
Y ESTADO CIVIL

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

«PIE_PAG»

Anexo 5

Inprpant de resultados – Plataformas Virtuales Multiservicios

CANTIDAD DE ATENCIONES EN LAS PVM POR AÑO										
PVM	2012- II	2013-I	2013- II	2014- I	2014- II	2015-I	2015-II	PROMEDIO	TENDENCIA	ANALISIS PERT
C.C. JOCKEY PLAZA	93	103	108	68	68	68	76	83	81	91
C.C. MINKA	69	10	28	35	35	37	45	37	38	51
C.C. MEGA PLAZA	61	49	10	40	30	35	47	39	39	50
AG. BCO. DE LA NACION	38	56	59	27	42	47	58	47	43	50
OR JESUS MARIA	73	80	116	125	122	105	115	105	99	110
C.C. REAL PLAZA	21	9	25	35	37	42	52	32	31	40
OF. EREP 1		1	3	1	4	7	9	4	4	6
C.C. PLAZA LIMA SUR	8	18	21	30	23	20	21	20	20	24
MAC CALLAO		33	54	60	69	46	57	53	51	59
OPEN PLAZA ANGAMOS		4	6	6	12	8	10	8	7	9
OR MIRAFLORES				30	41	48	59	45	45	51

TIPO DE MUESTRA ESTRATIFICADA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
473	376	C.C. JOCKEY PLAZA	83	0.18	66
		C.C. MINKA	37	0.08	29
		C.C. MEGA PLAZA	39	0.08	31
		AG. BCO. DE LA NACION	47	0.10	37
		OR JESUS MARIA	105	0.22	83
		C.C. REAL PLAZA	32	0.07	25
		OF. EREP 1	4	0.01	3
		C.C. PLAZA LIMA SUR	20	0.04	16
		MAC CALLAO	53	0.11	42
		OPEN PLAZA ANGAMOS	8	0.02	6
		OR MIRAFLORES	45	0.10	36
		TOTAL:			473

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.01	
N	473				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	1%				

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
473	3.8416	0.05	0.0001	472	376

Inprpant de resultados – Módulo de atención al ciudadano de la SGDRC

Cantidad de atenciones en el Módulo de atención al ciudadano de la SGDRC por meses		
ITEM	MESES	ATENCIONES
1	mar-15	343
2	abr-15	352
3	may-15	318
4	jun-15	336
5	jul-15	404
6	ago-15	375
7	sep-15	326
8	oct-15	277
9	nov-15	299
10	dic-15	289
11	ene-16	376
12	feb-16	379
13	mar-16	340
14	abr-16	352
PROMEDIO:		340
MODA:		352
MEDIANA:		342
MEDIA GEOMETRICA		339
MEDIA ARMONICA		337

TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
342	181	MODULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SGDRC	NO APLICA	NO APLICA	
TOTAL:			0	0.00	0

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%				
N	342				0.25
Z	1.96				
P	0.5		1		
q	0.5				
e	5%		0.05		

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
342	3.8416	0.25	0.0025	341	181

Inprpant de resultados – OREC automatizadas – Registro en Línea

TIPO DE MUESTRA ESTRATIFICADA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (ni)
979	168	JEFATURA REGIONAL 1 - PIURA	116	0.12	20
		JEFATURA REGIONAL 2 - TRUJILLO	89	0.09	15
		JEFATURA REGIONAL 3 - TARAPOTO	63	0.06	11
		JEFATURA REGIONAL 4 - IQUITOS	14	0.01	2
		JEFATURA REGIONAL 5 - CHIMBOTE	122	0.12	21
		JEFATURA REGIONAL 6 - HUANCAYO	65	0.07	11
		JEFATURA REGIONAL 7 - AYACUCHO	35	0.04	6
		JEFATURA REGIONAL 8 - AREQUIPA	82	0.08	14
		JEFATURA REGIONAL 9- CUSCO	86	0.09	15
		JEFATURA REGIONAL 10- LIMA	33	0.03	6
		JEFATURA REGIONAL 11 - PUNO	47	0.05	8
		JEFATURA REGIONAL 12 - ICA	59	0.06	10
		JEFATURA REGIONAL 13- PUCALLPA	14	0.01	2
		JEFATURA REGIONAL 14 - HUANCAVELICA	14	0.01	2
		JEFATURA REGIONAL 15 - HUANUCO	76	0.08	13
		JEFATURA REGIONAL 16 - AMAZONAS	64	0.07	11
TOTAL:			979	1	168

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	979				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%				

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
979	3.8416	0.05	0.0009	978	168

Inprpant de resultados – Canales de atención a nivel nacional del Reniec

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 01 - PIURA					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
24	22	JEFATURA REGIONAL 1 - PIURA	22	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	24				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%	0.03			

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
24	3.8416	0.05	0.0009	23	22

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 02 - TRUJILLO					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
59	46	JEFATURA REGIONAL 2 - TRUJILLO	46	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	59				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%	0.03			

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
59	3.8416	0.05	0.0009	58	46

*** LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 03 - TARAPOTO**

TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA

POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
13	12	JEFATURA REGIONAL 03 - TARAPOTO	12	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO

NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05
N	13		
Z	1.96		
P	0.05		
q	0.95		
e	3%	0.03	

N	Z ²	p _x q	e ²	N-1	n
13	3.8416	0.05	0.0009	12	12

*** LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 04 - IQUITOS**

TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA

POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
4	4	JEFATURA REGIONAL 03 - TARAPOTO	4	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO

NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05
N	4		
Z	1.96		
P	0.05		
q	0.95		
e	3%	0.03	

N	Z ²	p _x q	e ²	N-1	n
4	3.8416	0.05	0.0009	3	4

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 05 - CHIMBOTE					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
11	10	JEFATURA REGIONAL 05 - CHIMBOTE	10	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	11				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%	0.03			

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
11	3.8416	0.05	0.0009	10	10

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 06 - HUANCAYO					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
22	20	JEFATURA REGIONAL 06 - HUANCAYO	20	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	22				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%	0.03			

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
22	3.8416	0.05	0.0009	21	20

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 07 - AYACUCHO					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
5	5	JEFATURA REGIONAL 07 - AYACUCHO	5	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	5				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%				

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
5	3.8416	0.05	0.0009	4	5

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 08 - AREQUIPA					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
19	17	JEFATURA REGIONAL 08 - AREQUIPA	17	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	19				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%				

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
19	3.8416	0.05	0.0009	18	17

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 09 - CUSCO					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
15	14	JEFATURA REGIONAL 09 - CUSCO	14	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	15				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%	0.03			

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
15	3.8416	0.05	0.0009	14	14

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 10 - LIMA					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
129	79	JEFATURA REGIONAL 10 - LIMA	79	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	129				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%	0.03			

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
129	3.8416	0.05	0.0009	128	79

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 11 - PUNO					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
13	12	JEFATURA REGIONAL 11 - PUNO	12	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	13				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%	0.03			

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
13	3.8416	0.05	0.0009	12	12

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 12 - ICA					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
26	23	JEFATURA REGIONAL 12 - ICA	23	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	26				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%	0.03			

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
26	3.8416	0.05	0.0009	25	23

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 13 - PUCALLPA					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
4	4	JEFATURA REGIONAL 13 - PUCALLPA	4	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	4				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%	0.03			

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
4	3.8416	0.05	0.0009	3	4

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 14 - HUANCVELICA					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
15	14	JEFATURA REGIONAL 14 - HUANCVELICA	14	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	15				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%	0.03			

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
15	3.8416	0.05	0.0009	14	14

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 15 - HUÁNUCO					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
21	19	JEFATURA REGIONAL 15 - HUÁNUCO	19	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	21				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%	0.03			

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
21	3.8416	0.05	0.0009	20	19

* LA POBLACIÓN EN ESTUDIO PARA LA JR 16 - AMAZONAS					
TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
11	10	JEFATURA REGIONAL 16 - AMAZONAS	10	NO APLICA	NO APLICA

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO					
NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05	0.03	
N	11				
Z	1.96				
P	0.05				
q	0.95				
e	3%	0.03			

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
11	3.8416	0.05	0.0009	10	10

Inprpant de resultados – Unidades Orgánicas del Reniec

GII – Gerencia de Imagen Institucional

TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
17	16	SUB GERENCIA DE RELACIONES PUBLICAS	17	NO APLICA	NO APLICA
TOTAL:			17	0.00	0

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO

NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05
N	17		
Z	1.96		
P	0.05		
q	0.95		
e	3%	0.03	

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
17	3.8416	0.05	0.0009	16	16

GRI – Gerencia de Registro de Identificación

TIPO DE MUESTRA ESTRATIFICADA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
26	23	SUB GERENCIA DE DEPURACION DE IDENTIFICACION	7	0.27	6
		SUB GERENCIA DE ARCHIVO FISICO REGISTRAL	4	0.15	4
		SUB GERENCIA DE PROCESAMIENTO DE IDENTIFICACION	6	0.23	5
		SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE IDENTIFICACION	9	0.35	8
TOTAL:			26	1.00	23

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO

NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.03
N	26		
Z	1.96		
P	0.05		
q	0.95		
e	3%	0.03	

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
26	3.8416	0.05	0.0009	25	23

GRIAS – Gerencia de Registro Itinerante

TIPO DE MUESTRA ALEATORIA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
7	7	SUB GERENCIA DE REGISTRO ITINERANTE	7	1.00	7

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO

NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05
N	7		
Z	1.96		
P	0.05		
q	0.95		
e	3%	0.03	

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
7	3.8416	0.05	0.0009	6	7

GPRC – Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles

TIPO DE MUESTRA ESTRATIFICADA - POBLACIÓN CONOCIDA					
POBLACIÓN DE ESTUDIO (N)	MUESTRA (n)	CATEGORIA	CANTIDAD	PROPORCIÓN DE AFIJACIÓN	TAMAÑO DE MUESTRA POR CATEGORÍA (n _i)
30	26	SUB GERENCIA DE DEPURACION DE REGISTROS CIVILES	8	0.27	7
		SUB GERENCIA DE INTEGRACION DE REGISTROS CIVILES	1	0.03	1
		SUB GERENCIA DE PROCESAMIENTO DE REGISTROS CIVILES	21	0.70	18
		TOTAL:	30	1.00	26

DATOS PARA EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA (n) SE CONOCE LA POBLACIÓN EN ESTUDIO

NIVEL DE CONFIANZA	95%	1	0.05
N	30		
Z	1.96		
P	0.05		
q	0.95		
e	3%	0.03	

N	Z ²	pxq	e ²	N-1	n
30	3.8416	0.05	0.0009	29	26



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Percepción de la calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016"** de la estudiante **María Lizabeth Huamán Romani**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 28 de setiembre de 2017

Dr. Luis Alberto Núñez Lira
DNI 08012101



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la calidad de los servicios que brinda los
Registros Civiles del RENIEC – 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

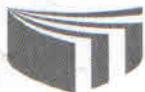
AUTOR:

Br. María Lizabeth Huamán Romani

Resumen de coincidencias

24 %

1	www.buenastareas.com	2 %
2	repositorio.uladech.edu	1 %
3	pt.acribd.com	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	www.slideshare.net	1 %
6	dotplayer.es	1 %
7	www.acribd.com	1 %
8	Entregado a EP NBS S...	1 %
9	www.repositoriodigital...	1 %
10	Entregado a Universida...	1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Huaman Romani María Lizzabel

D.N.I. : 08167619

Domicilio : Jr. Sullana 1849 - 205 LIMA

Teléfono : Fijo : 3344566 Móvil : 996015872

E-mail : maria.lizzabel@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Huaman Romani María Lizzabel

Título de la tesis:

Percepción de la Calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del RENIEC- 2016

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 02/06/18



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Luis
Menes
056-18

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

REVISIÓN DE
TESIS PARA EMPASTADO

ESCUELA DE POSGRADO

MARIA LISABETH HUAMAN ROMANO con DNI N° 08167619
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en JI. SOLLANA 1849-205 CERCADO DE ZUMBA
(Calle / Lots / No. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: PUBERD del programa: GESTION
(Promoción) (Nombre del programa)
identificado con el código de matrícula N° 7001041812
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recurro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

REVISIÓN DE TESIS PARA EMPASTADO



Por lo expuesto, se me pide ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 19 de MAYO de 2018

[Firma]
(Firma del solicitante)

- Documentos que adjunto:
- a. COPIA DE RESOLUCIÓN DIRECTORIAL
 - b. COPIA DE DICTAMEN
 - c. COPIA DE APROBACION DE ORIGINAL
 - d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 3394566
Email: marielizsabd@gmail.com