

Percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que brinda la Oficina de Registro Civiles en la Ciudad de Caraz. 2016

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Giovani Nikolai Agama Tamayo

ASESORA:

Dra. Rosa Vílchez Vásquez

SECCION:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Talento Humano

PERÚ- 2017

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. Edwin López Robles
Presidente

.....
Dr. Antonio Espinoza De la Cruz
Secretario

.....
Dra. Rosa Vilchez Vásquez
Vocal

DEDICATORIA

En primer lugar, agradezco a Dios, porque sin él, este logro no sería posible.

A mis adorados hijos y mi amada esposa, quienes fueron mis grandes fortalezas en esta etapa de mi vida, pues con su inmenso amor su incalculable paciencia y su eterna comprensión contribuyeron cada día para la culminación de la presente tesis

A la memoria de mi hija: Consuelito, adorables Padres: Nemesio Agama Obregón y Edna Mirela Tamayo Arias, a mi Abuelita: Margarita, quienes, desde el cielo, iluminan mi camino

Giovani Nikolai

AGRADECIMIENTO

A la Universidad “Cesar Vallejo”, profesores, compañeros de maestría, amigos y en especial a mi asesora y profesora del curso de investigación Vílchez Vásquez, Rosa, todos ellos mis más sinceros agradecimientos, que Dios los bendiga.

Al Señor Alcalde, Regidores, Funcionarios y Servidores de la Municipalidad Provincial de Huaylas –Caraz, por su colaboración y participación

A la Municipalidad Provincial de Huaylas-Caraz, por autorizar la ejecución del presente trabajo de investigación.

El Autor

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Giovani Nikolai Agama Tamayo, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado "Percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que brinda la Oficina de Registro Civiles en la Ciudad de Caraz. 2016" presentado en 92 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, agosto de 2017



Giovani Nikolai Agama Tamayo
DNI 32381595

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que brinda la oficina de Registro Civiles en la población de Caraz - 2016”; investigación realizada en la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, elaborada de acuerdo al Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, a fin de obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El informe contiene seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se consigna las referencias y el anexo de la tesis. En donde se ha determinado que la percepción de la calidad de servicio en la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad de Huaylas, mayoritariamente fue calificado como Bueno.

La presente investigación ha sido minuciosamente realizada de acuerdo a las exigencias determinadas por nuestra Universidad.

El Autor

ÍNDICE

| | Página |
|--|--------|
| Carátula | i |
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de Autoría | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1. Realidad problemática | 12 |
| 1.2. Trabajos previos | 14 |
| 1.3. Teorías relacionadas con el tema | 18 |
| 1.4. Formulación del problema | 33 |
| 1.5. Justificación del estudio | 33 |
| 1.6. Hipótesis | 33 |
| 1.7. Objetivos | 33 |
| II. MÉTODO | |
| 2.1. Diseño de investigación | 36 |
| 2.2. Variables, operacionalización | 37 |
| 2.3. Población y muestra | 38 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad | 39 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 40 |
| 2.6. Aspectos éticos | 41 |
| III. RESULTADOS | |
| 3.1. Análisis estadístico de la variable calidad de servicio | 43 |
| 3.2. Análisis estadístico de la variable calidad de servicio por dimensiones | 48 |
| IV. DISCUSIÓN | |
| 4.1. A nivel de marco teórico | 57 |

| | | |
|------|--|----|
| 4.2. | A nivel de los antecedentes | 57 |
| 4.3. | A nivel de los resultados | 60 |
| V. | CONCLUSIONES | |
| 5.1. | Conclusión general | 62 |
| 5.2. | Conclusiones específicas | 62 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 65 |
| VII. | REFERENCIAS | 67 |
| | ANEXOS | |
| | Anexo 1: Instrumentos | |
| | Ficha técnica del instrumento | |
| | Validez del instrumento | |
| | Confiabilidad de los instrumentos | |
| | Anexo 2: Matriz de consistencia | |
| | Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio | |
| | Consentimiento informado | |
| | Anexo 4: Otros | |
| | Base de Datos de la variable percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio | |
| | Base de datos | |

RESUMEN

La presente investigación titulado “Percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que brinda la oficina de Registro Civiles en la población de Caraz” - 2016; tuvo como propósito analizar la percepción de los usuarios, para lo cual el estudio es según su carácter: una investigación descriptiva, su propósito establecer e identificar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que brinda la Oficina de Registro Civiles

Según su naturaleza: una investigación cuantitativa porque se recolectó datos que se procesó, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, según el alcance temporal: es una investigación transversal porque se recolectó los datos en un solo momento en el tiempo y su propósito es describir las variables, según la orientación que asume: es una investigación orientada a la aplicación porque la investigación está orientada a la adquisición de conocimientos con el propósito de dar respuesta a problemas concretos.

Palabras clave: Percepción, calidad de servicio, Registro Civil y municipalidad.

ABSTRACT

This investigation titled "The perception of the users with regard to the quality in service related to the Civil Registry office in Caraz 2016"; It had as goal to analyze the perception of the users, for what the study was; according to its characteristic: a descriptive research to put on and identify the perception of users with regard to the quality of service provided by the Office of Civil Registry.

According to its structure: a quantitative research because the data was processed, based on numerical measurement and statistical analysis. According to the temporal scope: it is a transversal research because the data was collected only in a specific time and its goal is to describe the variables. According to its orientation it assumed: it is an application-oriented research because the investigation was focuses on acquiring knowledge in order to respond specific problems.

Keywords: Perception, service quality, Civil Registry and municipality

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos en los gobiernos locales, como conjunto de actividades y prestaciones, que forma parte de la gestión municipal, con personalidad jurídica, en el ámbito local y encargado de hechos relativos al estado civil, de personas naturales. Cabe indicar que los servicios que brindan las oficinas de Registros Civiles en todas las municipalidades, son referidos a las inscripciones de nacimientos, defunciones y matrimonios y actos modificatorios del estado civil.

Los estudios que evalúan la calidad de servicio que brinda la oficina de Registros Civiles de la Municipalidad de la ciudad de Caraz, busca no solo mejorar lo bueno, sino mejorar la calidad de atención en dicho servicio; para ello es necesario identificar los factores negativos, a través de la percepción de los usuarios que concurren a la municipalidad de Caraz, que puedan influenciar en el servicio y por ende dar algunos lineamientos o estrategias a fin de reducir o eliminar dichos factores negativos.

Es así que la Municipalidad Provincial de Huaylas-Caraz, viene buscando mejorar los servicios asistenciales que prestan a la población de Caraz y evaluar constantemente dichas prestaciones en los diferentes servicios públicos; siendo una de ellas, la oficina de Registro Civiles. Para lo cual se establecen la implementación de planes de mejora, donde se impulsan ideas y acciones correctivas.

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, el registro civil y gestión de la identidad, es la forma que tienen los países de mantener un registro continuo y completo de los nacimientos, las defunciones y el estado civil de su población. Han adquirido relevancia tanto en América Latina como en el Caribe, al relacionarse prioritariamente en la superación de la pobreza, el acceso a la educación y a la salud, la gobernabilidad y el perfeccionamiento de democracia, sin embargo existen deficiencia en el trato a las personas y en la identificación de los ciudadanos, se impulsan proyectos de modernización de los registros civiles para desarrollarse en instituciones eficientes y de cobertura universal.

A nivel Nacional, con la Ley N° 26497 de fecha 12 de julio de 1995, crea el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil -RENIEC, organismo encargado de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil y con la Resolución Jefatural N° 023-1996-JEF se establece la delegación de facultades a diversas instituciones para inscribir hechos y actos relativos a la capacidad y estado civil de las personas naturales, es así como las Municipales vienen cumpliendo la función de registro en todo el país, pero se nota ciertas deficiencias en la implementación y atención de los usuarios toda vez que las actas frecuentemente cuenta con errores y omisiones que tienen que subsanarse mediante procedimientos de rectificación administrativa, notarial o judicial. La rectificación cual fuera la modalidad genera retrasos, pérdida de tiempo y gastos económicos para los usuarios, por lo que se exige a las municipalidades una administración más eficiente en la ejecución de sus procesos, una capacitación más especializada de sus funcionarios, y la implementación más técnica y comprometida a fin de mejorar la atención y que los usuarios salgan satisfechos.

A nivel Regional, las oficinas de registro civil tienen las mismas dificultades toda vez que las municipalidades vienen implementando lentamente los procedimientos de buen trato a los usuarios.

A nivel Local, al implementarse distintas oficinas en la Municipal Provincial de Huaylas, se han hacinado debido al pequeño espacio por lo que se dispuso la dispersión de las oficinas fuera del local de la Municipalidad, repercutiendo en la eficacia del servicio, proyectando una imagen institucional inadecuada, así mismo la oficina de registro civil ha venido variando de lugar, hasta que por fin regreso al local de la Municipalidad, donde viene funcionando, pero existe diferentes comentarios a favor o en contra del servicio que presta por lo que es necesario establecer los principales factores de la calidad del servicio que brinda el personal para la satisfacción de los usuarios, identificando las brechas que existen entre la percepción del usuario y sus expectativas a la calidad del servicio.

1.2. Trabajos previos

A nivel Internacional

Flores, (2009), en su tesis titulado “Gestión del servicio de bienestar del servicio registro civil e identificación”, para optar al grado de licenciado en trabajo social, concluye:

Al respecto, al concebir al usuario como un elemento activo en el Servicio de Bienestar, la percepción de los profesionales fue algo escéptica, señalando que la participación es indiferente a la gestión que pudiera realizar el Servicio de Bienestar al respecto, dado que es un elemento que está mediado por un reglamento, el cual se limita a la participación de una cantidad restringida de funcionarios, en un Consejo Administrativo.

El bajo nivel de adopción de prácticas modernas en la gestión en el Servicio de Bienestar y Atención a las Personas en particular, se debe en gran medida a una falta de voluntad de parte de los altos ejecutivos del servicio, dado que no perciben o reconocen el beneficio que significa para los trabajadores y la institución.

Los resultados del estudio en este primer apartado, señalan que los procesos de transformación en la gestión, como resultado de la aplicación de la reforma del Estado en los Servicios de Bienestar, cumplen una función relevante tanto para la institución como para sus trabajadores.

Sandoval, (2010) en su investigación titulada: “La calidad en el servicio al cliente una ventaja competitiva para las empresas”, para optar el título de Licenciado en Ciencias Empresariales, concluye:

Que la calidad es un aspecto importante que el empresario debe contemplar al iniciar una empresa, los clientes son los que generan el movimiento económico de la empresa y son la razón de ser de la misma. La investigación muestra información referente al cliente, definición, clasificación, mercado y motivos de compra.

Vásquez, (2012), en su tesis titulado “Modelo de gestión para la calidad en los procesos de inscripciones y cedulaación que privilegie la eficiencia en las

operaciones y la satisfacción del usuario de la dirección provincial de registro civil de Imbabura”, Trabajo de Investigación previo a la obtención del Grado de Magister en Administración de Negocios, se concluye la factibilidad en la modificación e innovación del modelo de gestión para la calidad en los procesos de inscripciones y cedulação de forma física y tecnológica que optimice las operaciones para satisfacción de los usuarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

A nivel Nacional

Tapia, (2009) En su tesis titulado “El Registro único de identificación de personas naturales”, para obtener el grado de Magíster en Derecho y Ciencia Política con Mención en Civil y Comercial, concluye:

1. Existen dos registros que mantiene y organiza el RENIEC: El Registro del Estado Civil -REC- y el Registro Único de Identificación de Personas Naturales – RUIPN-, cada uno de ellos con antecedentes, finalidad, organización, funciones y efectos distintos; el primero de ellos, es el destinado al registro de toda situación jurídica en la que se encuentra un individuo por el solo hecho de nacer, la misma que puede modificarse por atributos, cualidades o circunstancias, configurando sendos derechos de carácter esencialmente permanentes vinculados a su ser como a sus relaciones familiares o del entorno en el que se desarrolle.
2. El Registro de Estado Civil: Es un registro jurídico, autónomo, vinculado al Registro Único de Identificación de Personas Naturales; se trata de un registro fuente de éste cuya información no coincide necesariamente con aquel. El REC se constituye con la información de hechos y actos que modifican el estado civil, mientras el RUIPN se constituye a partir del fenecido Registro Electoral Peruano.
3. El Acto Registral de Identificación, propio del RUIPN, se distingue notoriamente de la mayoría de actos del Registro del Estado Civil; aquel ha permitido también distinguir los procedimientos administrativos de

ambos registros personales mantenidos y administrados por el RENIEC, enfatizando la independencia de ambos registros.

4. El Registro de Estado Civil: es un Registro Jurídico al cual le son inaplicables la totalidad de los principios regulados en el Código Civil, los cuales resultan propios de otros registros reales o causales; empero no por este hecho se hace jurídico al Registro Único de Identificación de Personas Naturales, al cual también le son inaplicables dichos principios y solo provee cierta información confiable.
5. El Registro Único de Identificación de Personas Naturales: es un registro administrativo de naturaleza identificadora, cuya composición cumple fines de mera información para el Estado, no pudiendo ser considerado público en el sentido material, ello pues no gozaría de cognoscibilidad legal o potencial acceso a su información. Asimismo, el RUIPN no tiene eficacia material en cuanto los efectos de su contenido no inciden directamente en las situaciones jurídicas de los particulares.
6. La inaplicación de los principios registrales del Código Civil al Registro de Estado Civil, no implica su inaplicación al Registro Único de Identificación de Personas Naturales. Este registro de personas es incompatible con dichos principios en virtud a su propia naturaleza jurídica.

Huamán, (2014) En su trabajo de investigación, titulado “Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital General “José Soto Cadenillas” chota, setiembre 2014”, para obtener el grado de magister en gestión de los servicios de salud, concluye:

La calidad es una preocupación constante de quienes dirigen los establecimientos de salud y la satisfacción del usuario se constituye en un indicador que permite evaluar la percepción de la calidad desde la perspectiva del trabajador y el paciente.

Arrué, (2014) “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario”, con la finalidad de optar el grado académico de magister en gestión pública, el autor concluye:

1. De todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.
2. Los resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de *instalaciones* son los siguientes:

Factor acceso: Es un atributo preponderante bien calificado, determinándose un alto grado de satisfacción (75%) de los usuarios que consideran muy fácil ubicar las instalaciones de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.

Factor comodidad: La percepción de los usuarios respecto al entorno físico dispuesto por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto para la atención de las consultas, tienen un alto (buen) grado de satisfacción (86%) cumpliendo con sus expectativas de comodidad.
3. Respecto al sub indicador de *calidad profesional* son los siguientes:

Factor de comprensión y dominio: El nivel de conocimientos respecto a los temas que son materia de consulta de los usuarios de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto tienen un alto (buen) nivel de percepción (81%) para la dimensión de comprensión y dominio.

Factor de claridad expositiva: Existe un alto (buen) nivel de la percepción (77%) del usuario respecto a la capacidad de comunicación del funcionario que atendió su consulta, es decir, que formuló su respuesta con claridad permitiendo el fácil entendimiento del usuario.

Factor de tiempo de consulta: El 62 % de usuarios que asistieron a las atenciones personales en la oficina desconcentrada del OSIPTEL indicaron haber recibido una atención en el rango de 10 a 20 minutos. Existe un alto nivel de satisfacción (85%) de los usuarios con respecto al tiempo dedicado a la atención.

Factor utilidad de la orientación: Existe un alto nivel de percepción (75%) del usuario respecto a la utilidad de la información brindada por el funcionario que atendió su consulta, lo cual confirma que la tarea que

viene realizando el personal de la oficina desconcentrada del OSIPTEL es importante y reconocida por los usuarios.

4. Con respecto al sub indicador de *calidad personal* son los siguientes:

Factor amabilidad: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (72%) del usuario respecto al trato personal dispensado por el funcionario que atendió su consulta, es decir, lo satisfecho que se encuentra con el trato recibido.

Factor dedicación/disposición: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (71%) del usuario respecto a la diligencia del funcionario que atendió su consulta para la atención de ésta, es decir, el interés mostrado en el tema consultado, la disposición y el compromiso por parte del orientador para dar una respuesta apropiada.

A nivel local

La Universidad, no cuenta con una biblioteca en nuestro medio debido a que recién se viene instalando, razones por lo que no se puede obtener trabajos de investigación relacionados al tema.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

OFICINAS REGISTRALES RENIEC

La RENIEC (2007) Las Oficinas Registrales RENIEC, Son todas las dependencias encargadas de la ejecución de procedimientos administrativos de inscripciones del RENIEC, y que además dependen funcional y administrativas del RENIEC. (p.6)

La RENIEC (2007) El Registrador del Estado Civil todas las dependencias que se encargan de la ejecución de procedimientos registrales a que hace referencia la Ley N° 28720. (p.6)

La RENIEC (2007) El CEHVAMEC es el cuadro Estadístico de Hechos vitales y actos modificatorios del Estado Civil. Se trata del “formato oficial” en el que los registradores deben anotar la información detallada acerca de las

cantidades de inscripción de nacimientos, matrimonios, defunciones y actos modificatorios del estado civil realizados en las OREC. (p.1)

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Es el conjunto de actividades, beneficios o bienestares que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher y Navarro, 1994, p. 175)

Zeithaml, (1988), afirma que “la calidad del servicio percibida por un consumidor la definiremos como la estimación que éste hace de la excelencia o preponderancia del servicio; la calidad del servicio también ha sido descrita como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción” (p.2)

Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988), manifiesta que el cliente compara sus expectativas con el desempeño del servicio recibido una vez que ha llevado a cabo la decisión.

Stanton, Etzel y Walker (2004) señalan “Que la calidad de servicio tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicios para que éstos se distingan de sus contendientes. El primero es la calidad la define el cliente, no el productor-vendedor y el segundo es los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa éste” (p.350)

A si mismo Zeithaml y Bitner (2002) definen la calidad en el servicio como “una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles”. (p. 93)

Kotler y Keller (2006) definen la satisfacción de cliente como: “Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho.

Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (p.144)

De otro lado Grande (2000) señala que “la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos”. Si este concepto se expresara de forma matemática se tendría lo siguiente: $Satisfacción = Percepciones - Expectativas$ (p. 345)

La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina *Qualitas* que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”. (Martínez, 2005, p. 57)

El factor principal de la bonanza a largo plazo de la Empresa es la cantidad de satisfacción que logre proporcionar a sus consumidores. Obviamente, si los clientes están satisfechos serán más fieles y por tanto nos darán mayores ingresos durante un mayor periodo de tiempo (Peel, 1993)

Según Larrea (1991), afirma “la calidad de servicio "es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal". (p.77)

La experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable (soporte físico, los medios materiales, la organización interna, etc). (Grönroos, 1994, p.38).

Teorías y dimensiones de la percepción de la calidad de servicio

García, (2009), indica que según las definiciones de clima laboral hacen reseña a procesos perceptivos de la calidad del servicio percibida por un consumidor la definiremos como la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio, asimismo la calidad del servicio también ha sido descrita como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción, además donde el cliente compara sus expectativas con el desempeño del servicio recibido una vez que ha llevado a cabo la transacción

Supervisión.

En La supervisión el superior hace una observación regular y registra las actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa sobre la funcionalidad y significado de la actividad laboral, en tanto la relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte del desempeño laboral diario, optimizando la producción y calidad del servicio, la supervisión también implica los progresos del servidor. La constante supervisión afianza la tensión de los colaboradores, permitiendo mejorar y cumplir con efectividad su tarea laboral.

Comunicación.

Es la percepción del grado de fluidez, claridad, celeridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa o instituciones, con una adecuada atención a clientes y/o usuarios de la misma, brindando de esa manera una mejor relación entre los usuarios y servidores.

El desarrollo de la productividad de la organización es positivo, debido a la buena comunicación que se ejecuta entre los colaboradores, pero también existe un bajo rendimiento cuando la comunicación tiene diferentes direcciones de mando, debido a que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

Condiciones laborales.

En esta dimensión, se recoge información respecto al reconocimiento que las instituciones suministra los elementos necesarios consistente en materiales, económicos y psicosociales, que resulta útil para el cumplimiento de las tareas solicitadas, de tal forma que exista facilidad para un óptimo desempeño en el trabajo de la mejor manera. Al referirnos de las condiciones laborales, no solo se habla de remuneración económica, sino también de los diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo, los cuales la organización está obligada de brindar, pues favorece a la producción y mejora de ella. Sin embargo, el sistema de remuneración es un factor muy importante para un colaborador, toda vez que los salarios medios y bajos con carácter fijo, no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten al colaborador mejorar ni mucho menos obtener buenos resultados, pero eso no implica que los salarios que superen los niveles medios por ser motivadores, mejoran el rendimiento laboral.

Estructura

Simboliza la percepción que tiene los usuarios acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. En la medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.

Responsabilidad (empowerment)

Conmoción de los miembros de la organización respecto a su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo.

Recompensa

Atañe a la percepción de los miembros respecto a la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien realizado. Es la compostura en que la organización utiliza más el premio en vez de castigo.

Desafío

Concierno al sentimiento que los miembros de la organización tienen acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en donde la organización promueve la aceptación de diferentes riesgos que son calculados a fin de lograr los objetivos que se han propuesto.

Relaciones

Es la percepción respecto a los miembros de la empresa sobre la existencia de un ambiente de trabajo grato que tiene buenas relaciones sociales, entre pares como a los jefes y subordinados.

Cooperación

Viene a ser los sentimientos de los miembros de la empresa respecto a la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en estricta relación de afinidad al apoyo mutuo, en diferentes niveles superiores como inferiores.

Estándares

La Percepción de los miembros respecto al énfasis que sitúa las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos

Implica el nivel de grado de los integrantes de la organización de aceptar las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas de manera oportuna cuando surjan tanto pares como superiores.

Identidad

Sentimiento de pertenencia a una organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, podemos decir que es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

La caracterización del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en actitudes y conductas de los miembros, en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. Estratégicamente implica las posibilidades de Desarrollo Organizacional en tanto coadyuve a la retroalimentación, a la conciencia de las normas socioculturales cambiantes o de las normas disfuncionales existentes, incremento en la interacción y la comunicación, confrontar las discrepancias, lograr el entendimiento y el aprendizaje organizacional, la participación y el empoderamiento del recurso humano, y la pro actividad.

Los factores psicosociales que producen estrés se encuentran en el ambiente laboral de trabajo, dependiendo de su naturaleza. Aciertan aspectos físicos y ciertos aspectos de organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Estos factores interactúan y repercuten sobre el clima psicosocial de la empresa y sobre la

salud física y mental de los trabajadores. Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Thompson, (2005), señala que la satisfacción es un requisito indefectible para asegurar un lugar en la “mente” de los clientes y por ende en el mercado. Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus expectativas”. El rendimiento recibido es el “resultado” que el cliente “percibe” que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. Esto basado en el resultado que el cliente tiene y no de la empresa. Las expectativas son las esperanzas que el cliente tiene por conseguir algo, se basa en la promesa que hace la misma empresa. Los niveles de satisfacción son:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

El rendimiento percibido menos las expectativas da el nivel de satisfacción.

La satisfacción es un requisito indispensable para asegurar un lugar en la “mente” de los clientes y por ende en el mercado. Además, la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus expectativas”. El rendimiento recibido es el “resultado” que el cliente “percibe”

que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. Esto basado en el resultado que el cliente tiene y no de la empresa. Las expectativas son las esperanzas que el cliente tiene por conseguir algo, se basa en la promesa que hace la misma empresa.

Teoría de Rensis Likert

A partir de 1946, Rensis Likert, psicólogo norteamericano, ejecutó una serie de investigaciones para el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan, pretendiendo explicar el liderazgo. Dichos estudios se realizaron inicialmente con empleados de oficina de una gran empresa aseguradora; gracias a ellos se observó que había diferentes estilos de liderazgo asociados a diversos niveles de productividad. Los departamentos en los que había más alta productividad eran dirigidos con estilos diferentes a aquellos cuyo índice era menor.

Las características básicas en los departamentos con productividad más elevada eran que los supervisores delegaban más autoridad, ejercían una supervisión más flexible y exteriorizaban interés por la vida personal y bienestar de sus subordinados.

Al obtener los resultados semejantes en otros estudios, Likert concluyó que los supervisores que se orientaban hacia un mayor interés por sus subordinados más que por la tarea, eran superiores en productividad que los que anteponían el interés por la tarea, por lo cual sus subordinados mostraban una moral más baja y menos satisfacción por su trabajo. Posteriormente, al continuar sus investigaciones, Likert se dio cuenta que ambas dimensiones, interés por los subordinados e interés por la tarea, son independientes, no excluyentes, es decir se puede tener una calificación baja o alta en una o en ambas simultáneamente, que es el mismo resultado alcanzado por otros investigadores.

Además, Likert, en compañía de Jane G. Likert, su esposa, concluyó que el ambiente organizacional de un grupo de trabajo o nivel jerárquico específico está determinado básicamente por la conducta de los líderes.

Dicha conducta es la influencia más importante. La capacidad para ejercer esta influencia disminuye a medida que se desciende en la escala jerárquica, pero en la misma medida, es mayor la influencia del ambiente organizacional.

Likert. Dicha teoría permite estudiar en términos de causa-efecto la naturaleza de los climas y además permite analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

Likert sostiene que en la percepción del clima organizacional influyen tres grupos de variables. La primera de ellas son las causales referidas a: estructuras de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras. Referente a las variables intermedias, se tiene que estas reflejan el estado interno y la salud de una empresa educativa y constituyen los procesos organizacionales; al respecto se mencionan las siguientes: motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otras. Las variables finales son el resultado obtenido de las dos anteriores e impacta fuertemente a la organización en la productividad, ganancias y pérdida (Brunet: 2004).

Tipos de variables

Existen numerosas variables que afectan la relación entre el liderazgo y el desempeño en las organizaciones complejas, posteriormente R. Likert actualizó su modelo de clima y detectó las variables siguientes:

VARIABLES CAUSALES: son las variables que encauzan el desarrollo de los hechos y los resultados obtenidos por la organización. Incluyen sólo aquellas variables controlables por la administración, como pueden ser: estructura organizacional, políticas, decisiones, estilos de liderazgo, habilidades y conductas.

VARIABLES INTERVINIENTES: Manifiestan el clima interno de la organización, afectan las relaciones interpersonales, la comunicación y la toma de decisiones. Entre las más importantes están: desempeño, lealtad, actitudes, percepción y motivación.

VARIABLES FINALES: son los resultados que alcanza la organización por sus actividades; son las variables dependientes, tales como productividad, servicio, nivel de costos, calidad y utilidades.

OTROS MODELOS DE MEDICIÓN

A. Modelo de los tres componentes

Rust y Oliver (1994), presentaron una conceptualización no probada, pero que fundamenta lo planteado por Grönroos. Su justificación se basa en las evidencias encontradas por autores como McDougall y Levesque en 1994 en el sector bancario y por McAlexander y otros en el mismo año en el sector sanitario.

El modelo se compone de tres elementos: el servicio y sus características (*service product*), el proceso de envío del servicio o entrega (*service delivery*) y el ambiente que rodea el servicio (*environment*). Su planteamiento inicial fue para productos.

Al aplicarlo al servicio, cambia el centro de atención, se trate de empresas de servicios o productos, los tres elementos de la calidad del servicio siempre están presentes.

El servicio y sus características dependen del diseño del servicio antes de ser otorgado al cliente. Las características específicas se incluyen aquí. Los elementos se determinan según el mercado objetivo, es decir, según las expectativas del cliente.

Finalmente, Solomon, Suprenant, Czepiel y Gutman en 1985 vinculan el proceso de entrega del servicio al “desarrollo del papel”, es decir, a la forma en que se presta el servicio. El estudio de la calidad se centra en los encuentros con los consumidores, en palabras de otros como Grönroos (1994), los momentos de la verdad.

SERVPERF

De Valenzuela (2008) podemos extraer una serie de autores que proponen [Cronin y Taylor (1992)] establecieron una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones. Cronin y Taylor (1992) se basan en Carman (1990) para afirmar que la escala SERVQUAL (teoría de gaps de Parasuraman, Zeithaml y Berry

[1985]) no presentaba mucho apoyo teórico y evidencia empírica como punto de partida para medir la calidad de servicio percibida.

Estos autores desarrollan su escala tras una revisión de la literatura existente la cual ofrece un formidable apoyo teórico (Bolton y Drew, 1991; Churchill y Suprenant, 1982; Woodruff, Cadotte y Jenkins, 1983). Esta escala intenta superar las limitaciones de utilizar las expectativas en la medición de la calidad percibida, sin definir concretamente el tipo y el nivel de expectativas a utilizar (expectativas de desempeño, experienciales, predictivas, normativas, etc.).

En conclusión, la escala es la misma, lo que varía es el enfoque de evaluación y las preguntas en los instrumentos.

B. El modelo de Desempeño Evaluado, PE

El modelo de Desempeño Evaluado, *PE*, por su sigla en inglés, fue planteado por Teas (1993). El autor mantuvo una discusión académica con los autores del SERV-QUAL, Parasuraman, Zeithaml y Berry, centrada en tres puntos:

- Interpretación del concepto “expectativas”
- Operativización de dicho concepto
- Valoración de modelos alternativos al SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio percibida

Teas (1993), plantea que el incremento de la diferencia entre las percepciones y las expectativas puede no reflejar necesariamente un incremento continuo en los niveles de calidad percibida, como implica SERVQUAL. El autor dice que la descripción utilizada puede ser problemática o no, en función de que los atributos empleados en la medición de la calidad de servicio sean atributos vectoriales (cualidades con puntos ideales infinitos) o atributos con puntos ideales finitos.

Como conclusión, Teas (1993) anota cómo el examen de la validez del modelo de vacíos de SERVQUAL presenta dificultades respecto a la definición tanto conceptual como operativa de las expectativas, lo cual crea ambigüedad en la interpretación y en su justificación teórica. De acuerdo

con su análisis, afirma que SERVQUAL carece de validez discriminante. (p. 31)

Teas (1993) explica la conceptualización de las expectativas como puntos ideales en los modelos actitudinales y bajo este planteamiento sugiere el modelo de desempeño evaluado, PE. (p. 19)

El modelo PE sugiere puntuaciones ponderadas de la calidad de servicio. Unas más altas para atributos con expectativas altas (puntuación +1) y percepciones también altas (puntuación +7).

Teas (1993, 1994) no plantea dimensiones en su modelo, más bien establece elementos para que su modelo de partida (Parasuraman, Zeithaml y Berry [1988, 1991]) puntualice sus características de análisis. El autor presenta dos conceptos al respecto: el modelo de desempeño evaluado (EP) y el modelo de calidad normalizada (NQ) que integra el concepto de punto ideal clásico con el concepto de expectativas revisadas.

LEALTAD

Reichheld Frederick F. (2003:45) define la lealtad como: “Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía.”

SERVICIO

(Berry, Bennet, y Brown, (1989), afirman que el servicio es en primer lugar un proceso, es una acción directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal.

Zeithmal, Valerie. & Mary Jo Bitner (2004), los servicios tienen ciertas características que los distinguen de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características

provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes.

CALIDAD

Tom Peters, (1987), la Calidad depende de cómo el cliente la aprecie, porque es el quien recibe el servicio. Como lo dice «el cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones. Es el cliente quien paga la tarifa - o no la paga- por una razón o serie de razones que él o ella determinan. Punto. No hay debate. No hay discusión»

La calidad está constituida por una responsabilidad corporativa, donde están implicados todos los puestos de trabajo, además de cada uno de los aspectos y procesos que la actividad de la empresa incorpora.

CALIDAD DEL SERVICIO

Berry, Parasuramn y Zeithaml, (1985), la calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente. Han sido capaces de encontrar cinco dimensiones totales del funcionamiento del servicio: Tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y empatía. “El sustantivo en español servicio denota la acción o el efecto de servir, estar a disposición de una persona, organización, iglesia o estado” (Colunga, 1995, p.24).

Ghobadian, Speller y Jones, (1994, p. 2). Podemos definir la calidad en el servicio, como una herramienta clave para poder obtener beneficios y ganancias sobre nuestros competidores. “La calidad en el servicio puede ayudar a una organización para diferenciarse de otras organizaciones y de esta manera lograr una ventaja competitiva”

FACTORES QUE AFECTAN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CLIENTE

Garvin (1998), apunta que existen 8 dimensiones de la calidad, las cuales son factores que afectan la percepción de la calidad:

- Actuación. Incluye las principales particularidades del producto o servicio. En relación a los fundamentos de la calidad significaría la aplicación de los aspectos basados en el producto y en el usuario.
- Características. Son las particularidades secundarias que completan el funcionamiento básico del producto. Ofrecen el conjunto de atributos adicionales que contribuyen a completar el paquete entero que compra el cliente.
- Fiabilidad. La fiabilidad es la función de un producto/servicio, de actuar según lo esperado durante su período específico de tiempo. Generalmente, se mide utilizando el tiempo medio del primer fallo y el tiempo medio entre fallos, aunque se pueden utilizar otras medidas (Juran, 1974).
- Conformidad. La conformidad es el nivel al que llega un producto diseñado y los resultados de la operación para satisfacer la normativa existente. La conformidad es el tema central en la gestión de la calidad.
- Durabilidad. La durabilidad es vista como la medida de la vida de un producto. Los servicios conservan poco o ninguna durabilidad. La durabilidad refleja el espacio de tiempo en que el producto puede ser utilizado con eficacia, dados los imperativos de las necesidades del usuario. *f* Utilidad. La utilidad es la habilidad de ofrecer el usuario una reanudación en el patrón normal de trabajo. Esto significa rapidez de servicio, disponibilidad, costos más bajos y el desarrollo de una eficaz relación profesional entre usuario y el proveedor.
- Estética. Retrata la respuesta o reacciones del cliente a características tales como el tacto, gusto, olfato, vista, oído. Es de naturaleza individual y refleja un juicio personal. Lo que está bien para un individuo puede no estar bien para otro.
- Calidad percibida. Muestra la noción de que los consumidores compran productos/servicios sin información suficiente sobre las características totales que componen el producto o servicio (James, 1993, p.66).

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que brinda la Oficina de Registros Civiles en la ciudad de Caraz -2016?

1.5. Justificación del estudio.

El presente estudio se justifica porque tiene repercusión práctica sobre el servicio que brinda la oficina de registro civil, tomando en cuenta que la calidad es parte de una ineludible responsabilidad profesional, el de poner a disposición de los que deben tomar decisiones un marco de acción para lograr la excelencia y mejorar la calidad de la atención en el registro civil.

La investigación aportara la información necesaria y valiosa que sirva para mejorar la calidad del servicio que ofrece a los usuarios, toda vez que se va a medir el grado de percepción que se tiene. Por lo tanto, dicha investigación se justifica en la medida que recolectemos la información para calificar las deficiencias o virtudes del actual registro civil.

Es importante la realización del presente estudio porque permitirá tomar decisiones en el mejoramiento de calidad de atención en la oficina de registro civil.

Esta investigación tendrá una relevancia social y de un interés científico; porque considera el estudio de la calidad de servicio y tendrá un aporte a la realidad para determinar la percepción que tienen los usuarios acerca de la atención por parte de los trabajadores que laboran en dicha oficina.

1.6. Hipótesis

Al tratarse la presente investigación de un estudio descriptivo no es posible postular hipótesis

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Analizar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios, que brinda la oficina de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de Huaylas, Caraz -2016

1.7.2. Objetivos específicos

- Analizar la percepción de los usuarios acerca de los principales factores de la calidad del servicio, que brinda el personal de la oficina de Registro Civil en la ciudad de Caraz -2016
- Determinar el perfil de la calidad grado de satisfacción de los usuarios por la calidad personal de atención del trabajador de la Oficina de Registro Civil
- Identificar las brechas que existen entre la percepción del usuario y sus expectativas a la calidad del servicio que brinda la Oficina de Registro Civil en la ciudad de Caraz -2016

CAPÍTULO II

MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según su carácter: es una investigación descriptiva por que tiene como intención establecer e identificar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que brinda la Oficina de Registro Civiles

Según su naturaleza: es investigación cuantitativa porque se recolectó datos para su procesamiento, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

Según el alcance temporal: es una investigación transversal porque se recolectó datos en un solo momento en el tiempo y su propósito es describir las variables.

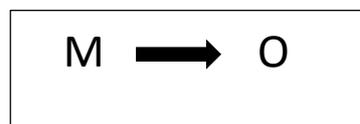
Según la orientación que asume: es una investigación orientada a la aplicación porque la investigación está orientada a la adquisición de conocimientos con el propósito de dar respuesta a problemas concretos.

El tipo de investigación que se tomó en cuenta es con enfoque cuantitativo, por lo que se recogió los datos a través de un cuestionario, para sus análisis con técnicas estadística que caracterizan al mismo (Mertens, 2010; Hernández, Fernández y Baptista, 2010; Creswell, 2012).

Su diseño es no experimental, por lo que no hubo ninguna influencia en los encuestados al responder a las preguntas planteadas en el cuestionario.

Siendo el esquema de investigación utilizado para el desarrollo de esta investigación, el estudio descriptivo:

Esquema;



Donde:

M=Muestra

O = Observaciones de la muestra

2.2. Variables, operacionalización

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICION |
|--------------------------------------|---|--|---|---|--|
| Percepción de la calidad de servicio | La percepción es el conjunto de conocimientos adquiridos Involuntariamente por nuestros sentidos, de las experiencias de la vida. La calidad de atención consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías, en una forma que maximice la atención. | Es la respuesta expresada por el usuario en torno a la percepción del componente Interpersonal y del entorno que tiene, de la calidad de atención que brinda el registrador. | Empatía Responsabilidad Accesibilidad: Certeza Oportuno | - Conocimiento de las necesidades del usuario por parte del registrador - Escucha atenta del registrador. Compromiso del registrador Nº quejas anuales relativas a accesibilidad en servicios sociales. Nº de trámites realizados a través de la plataforma social informa Presentación y expresión del Registrador. Entrega de los documentos en el tiempo establecido | Regular [20-45] Bueno [46-75] Excelente [76-100] |

2.3. Población y muestra

Población:

La población de estudio estuvo compuesta por todos los usuarios del servicio que brinda la oficina de Registro Civil de la Municipalidad de Huaylas-Caraz, siendo un total de 120 usuarios durante una semana seleccionada aleatoriamente de un mes.

Muestra:

La muestra de este trabajo de investigación está conformada por un grupo representativo de usuarios del servicio que brinda la oficina de Registro Civil de la Municipalidad de Huaylas-Caraz; para lo cual se aplicó la siguiente fórmula de muestreo aleatorio simple proporcional:

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

Donde:

n = Tamaño de la Muestra

N = Total de usuarios del servicio que brinda la oficina de Registro Civil, durante los tres meses considerados para la población, haciendo un total de 120 usuarios que acudieron a dicha oficina, en promedio por semana.

Z = Valor crítico correspondiente a un nivel de confianza para la investigación, en este caso el del 95%, lo que corresponde al valor asignado 1.96.

p = Proporción de usuarios del servicio que brinda la oficina de Registro Civil, que se espera que la percepción respecto a la calidad de servicio es excelente. (p=0.5)

q = Proporción de usuarios del servicio que brinda la oficina de Registro Civil, que se espera que la percepción respecto a la calidad de servicio no sea excelente (1-p=0.5)

E = Error de estimación muestral, aceptable, siendo el del 5%=0.05

Entonces empleando la fórmula para hallar el tamaño de muestra se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 * 120 * 0.5 * 0.5}{(94 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{115.248}{1.275}$$

$$n = 90.756$$

$$n \approx 91$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra fue de, aproximadamente de 91 usuarios del servicio que brinda la oficina de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, durante cualquier semana

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad técnica

En el presente trabajo se aplicó la técnica de la encuesta.

Encuesta. - Es una técnica que permite elaborar un conjunto de preguntas o ítems en función de las variables e indicadores de estudio. La encuesta puede definirse como una técnica de investigación para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis (informante) del estudio investigativo.

Instrumento

El instrumento utilizado o empleado fue el cuestionario

Cuestionario. - Conjunto de preguntas que se han formulado por escrito y se ha aplicado en forma aleatoria a las personas que realizaron trámites en la oficina de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz;

cuyo fin fue recabar su opinión sobre la calidad de servicio que brinda dicha oficina. Dicho cuestionario consta de un total de 20 preguntas de opinión, de escala tipo Likert, con la selección de cinco escalas de respuesta, como: totalmente en desacuerdo (1), moderadamente en desacuerdo (2), ni en desacuerdo ni de acuerdo (3), moderadamente de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Pudiendo lograr, en cada encuestado, un puntaje mínimo de 20 puntos y un máximo de 100 puntos; con las siguientes categorías de calidad de servicio: regular (de 20 a 45), bueno (de 46 a 75) y de excelente (de 76 a 100) puntos.

Validez

La validación de instrumentos es definida como la determinación de la capacidad que presentan dichos instrumentos para medir las cualidades para los cuales fueron diseñadas. (Hernández, 2013). Por lo que el cuestionario ha sido validado por expertos en el tema de estudio.

Confiabilidad

Con relación a la confiabilidad del instrumento, se empleó el estadístico de confiabilidad denominado Alfa de Cronbach. Luego de los cálculos respectivos y con la ayuda del software estadístico SPSS versión 24, se determinó el grado de fiabilidad en función a valores numéricos de selección que oscilan entre $X = 1$ y $X = 5$.

2.5. Método de análisis de datos

Después de la elaboración de la base de datos y del procesamiento estadístico respectivo, con el uso del software estadístico SPSS; se presentaron los resultados descriptivos de la variable calidad de servicio, respecto a tablas y figuras estadísticas, con sus respectivas interpretaciones. Así mismo, se analizaron la percepción de los usuarios en la oficina de Registro Civil de la Municipalidad de Huaylas-Caraz, según sus dimensiones, elaborando tablas bidimensionales y sus respectivas figuras y finalizando cada una de ellas con sus respectivas interpretaciones.

2.6. Aspectos éticos

El compromiso del investigador fue conseguir con veracidad los resultados, con espíritu de confiabilidad de los datos que fueron suministrados por la institución y el anonimato de los usuarios que participaron en el estudio.

Según Belmont (2000): Respecto al Principio de Beneficencia, “Por sobre todo no hacer daño”. Se aplicó el cuestionario, sin ocasionar daño; en forma anónima y previo consentimiento informado y de forma confidencial.

Se aplicó el Principio de Autonomía, se respetó la Dignidad Humana”: toda vez que la cooperación en la encuesta fue con todo respeto al usuario en estudio.

A demás se tuvo en cuenta el Principio de autonomía, toda vez que se respetó sus ideas y se tomó en cuenta su decisión de ser encuestado o no.

Se garantizó su privacidad al usuario en estudio.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

III. RESULTADOS

Después de haber aplicado el cuestionario a los usuarios de la oficina de Registro Civil de la Municipalidad de Huaylas-Caraz, para evaluar la percepción que tienen los usuarios, respecto a la calidad de servicio que presta dicha oficina y para una mejor conocimiento de los resultados obtenidos y codificados, al procesar los datos recogidos de los usuarios a través del cuestionario de calidad de servicio, con el uso del software estadístico SPSS para Windows versión 24; se ha considerado un procedimiento sistemático, iniciando con el análisis de la variable percepción de la calidad de servicio y luego con las dimensiones de esta variable.

3.1. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

Tabla 01:

Usuarios del servicio que brinda la oficina de registro civil de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según género y Edad Caraz-2016.

| Variable | | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|--------------|-------------------|-------------------|
| Género | Femenino | 41 | 45.1 |
| | Masculino | 50 | 54.9 |
| | Total | 91 | 100.0 |
| Edad(años) | Menos de 29 | 31 | 34.1 |
| | De 30 a 45 | 46 | 50.5 |
| | De 46 a mas | 14 | 15.4 |
| | Total | 91 | 100.0 |

Fuente: Datos recogidos y procesados por el investigador en SPSS 24.

Figura 01:

Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según género. Caraz, 2016.

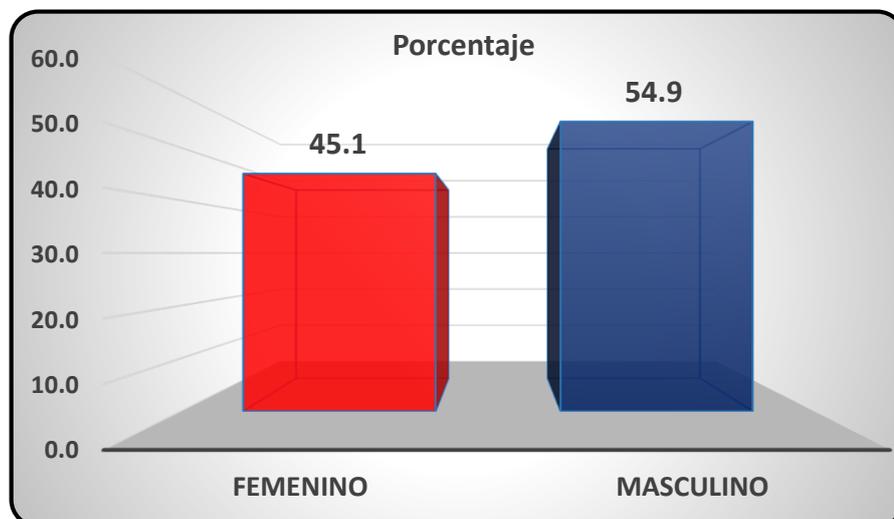
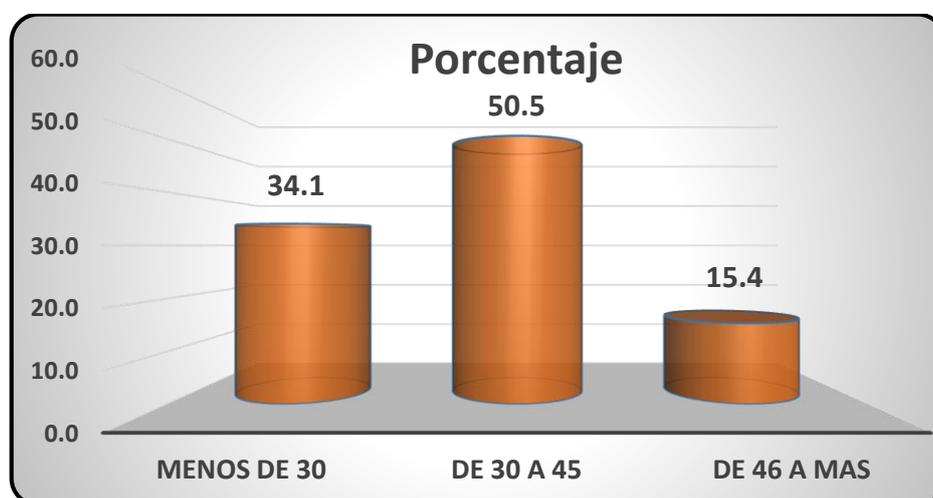


Figura 02:

Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según edad. Caraz, 2016.



Interpretación:

En la figura 01, proveniente de la tabla 01; se muestra la composición de la muestra en cuanto al género, aproximadamente 45% de sexo femenino y 55% de sexo masculino.

La figura 02, obtenida de la tabla 01; muestra las edades por intervalos de los usuarios, notándose que un 50% aproximadamente tiene edades entre 30 y 45 años; el grupo etario joven con menos de 29 años precisó un 34% aproximadamente de los usuarios.

Tabla 02:

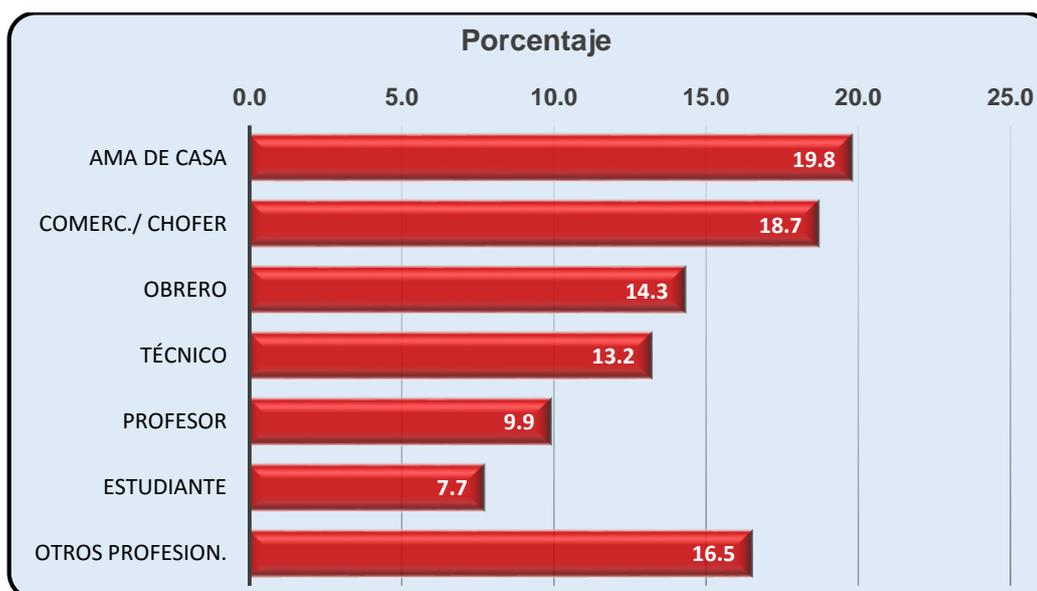
Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según su ocupación, Caraz, 2016.

| Profesión / Ocupación | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Ama de Casa | 18 | 19.8 |
| Comerciante/ Chofer | 17 | 18.7 |
| Obrero | 13 | 14.3 |
| Técnico | 12 | 13.2 |
| Profesor | 9 | 9.9 |
| Estudiante | 7 | 7.7 |
| Otras profesiones. | 15 | 16.5 |
| Total | 91 | 100.0 |

Fuente: datos recogidos y procesados por el investigador en SPSS 24.

Figura 03:

Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según edad. Caraz, 2016.



Interpretación:

Según la figura 03, tabla 02; se observa que la mayor cantidad de usuarios en la oficina de registro civiles según la ocupación son las amas de casa, seguido de comerciantes y choferes con un 19.8% y 18.7% respectivamente, los profesores y estudiantes son los que menos hacen uso del servicio de registro civiles solamente con un 9.9% y 7.7% respectivamente. Cabe mencionar que otros usuarios cuyas ocupaciones y/o profesiones como abogados, ingenieros, enfermeras, administradores, etc. Todos juntos suman un 16.5%.

Tabla 03:

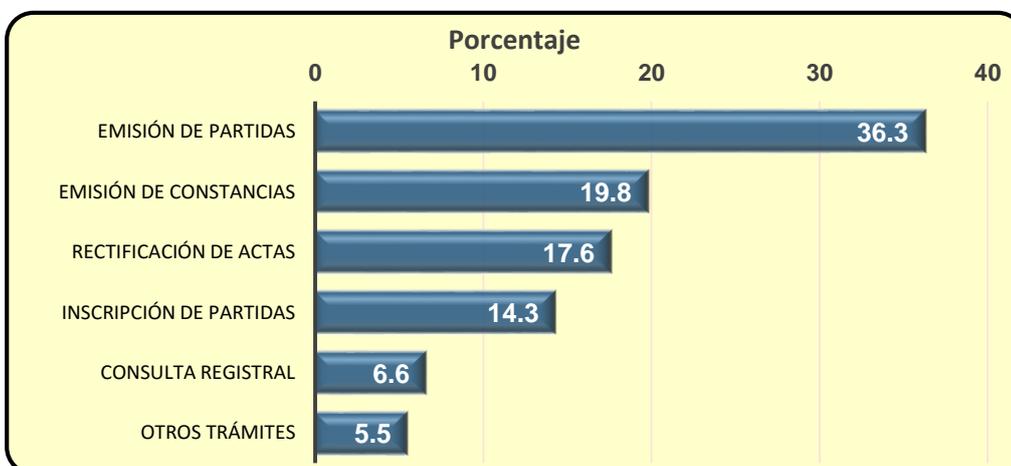
Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según el trámite que gestionó. Caraz, 2016.

| Trámite solicitado | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|--------------|
| Emisión de Partidas | 33 | 36.3 |
| Emisión de Constancias | 18 | 19.8 |
| Rectificación de Actas | 16 | 17.6 |
| Inscripción de Partidas | 13 | 14.3 |
| Consulta Registral | 6 | 6.6 |
| Otros Trámites | 5 | 5.5 |
| Total | 91 | 100.0 |

Fuente: datos recogidos y procesados por el investigador en SPSS 24.

Figura 04:

Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según el trámite solicitado. Caraz, 2016.



Interpretación:

En la tabla 03 y figura 04; se puede observar que la mayor gestión en la oficina de registro civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas son las emisiones de partida con un 36.3%; los trámites menos solicitados son las consultas registrales con un 6.6%, seguido de otros tramites menos frecuentes como matrimonios etc. Con un 5.5%.

Tabla 04:

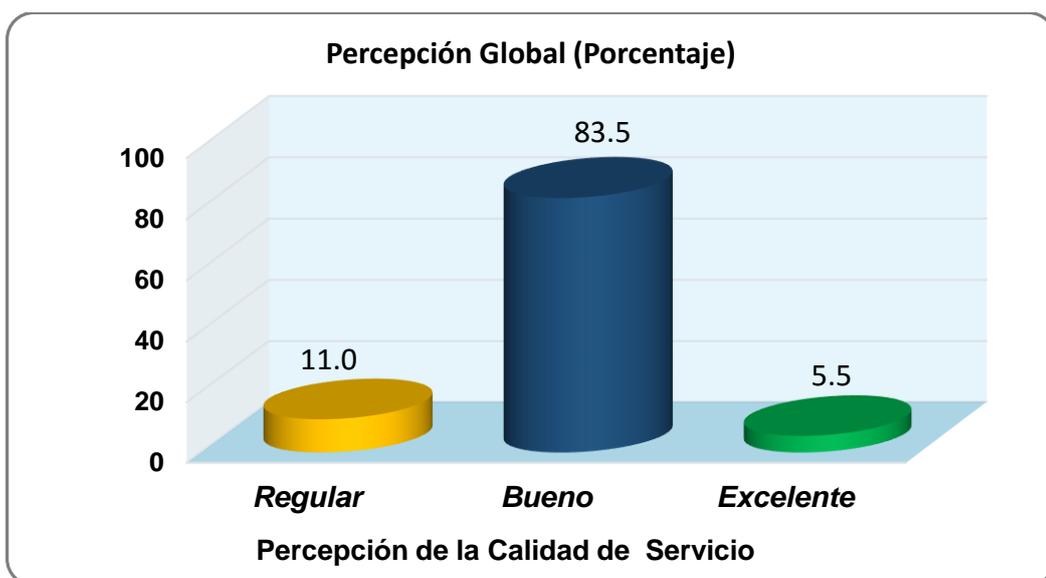
Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según la percepción Global de la calidad en el servicio. Caraz, 2016.

| Percepción de la Calidad de Servicio | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|--------------|
| Regular | 10 | 11.0 |
| Bueno | 76 | 83.5 |
| Excelente | 5 | 5.5 |
| Total | 91 | 100.0 |

Fuente: datos recogidos y procesados por el investigador en SPSS 24.

Figura 05:

Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según la percepción de la calidad en el servicio. Caraz, 2016.



Interpretación:

La respuesta de los usuarios, en la evaluación global sobre la percepción de la calidad en el servicio de la oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas en sus 5 dimensiones sobre los que se califica y también en las cuatro escalas de clasificación: Mala, Regular, Buena y excelente, arrojó de forma contundente un nivel de calidad bueno con un 83.5% de los usuarios, como se observa en la figura 05. Asimismo, el nivel de percepción Regular en los usuarios solamente reflejó en un 11% de la muestra.

En consecuencia, un nivel aceptable en la percepción de la calidad del servicio en la Oficina de Registros Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, lo pueden conformar el nivel Bueno y nivel excelente, que sumados hacen el 89% de la población encuestada, lo que da pie a asegurar de forma contundente que la calidad de servicio percibida por los usuarios en la oficina en mención en la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad de Huaylas, de la ciudad de Caraz es de buena a Excelente.

3.2. Análisis estadístico de la variable calidad de servicio por dimensiones

Tabla 05:

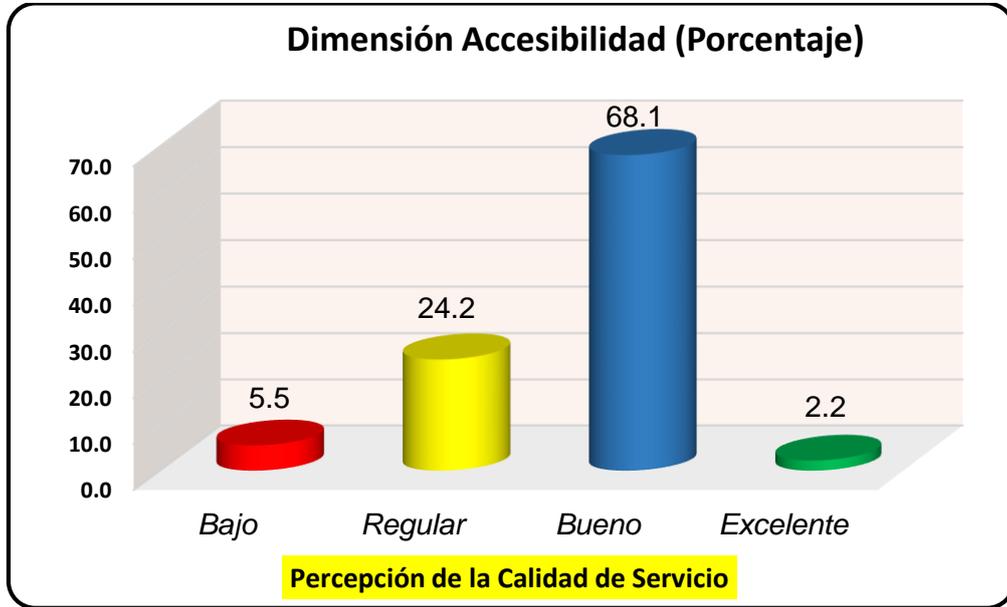
Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según la percepción de la calidad en el servicio por Dimensiones. Caraz, 2016.

| Dimensión | Percepción de la Calidad de Servicio (%) | | | |
|-----------------|--|---------|-------|-----------|
| | Mala | Regular | Buena | Excelente |
| Accesibilidad | 5.5 | 24.2 | 68.1 | 2.2 |
| Empatía | 0.0 | 5.5 | 56.0 | 38.5 |
| Certeza | 2.2 | 3.3 | 38.5 | 56.0 |
| Responsabilidad | 1.1 | 6.6 | 54.9 | 37.4 |
| Oportuno | 1.1 | 5.5 | 60.4 | 33.0 |

Fuente: datos recogidos y procesados por el investigador en SPSS 24.

Figura 06:

Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según la percepción de la calidad en el servicio, en la Dimensión Accesibilidad. Caraz, 2016.

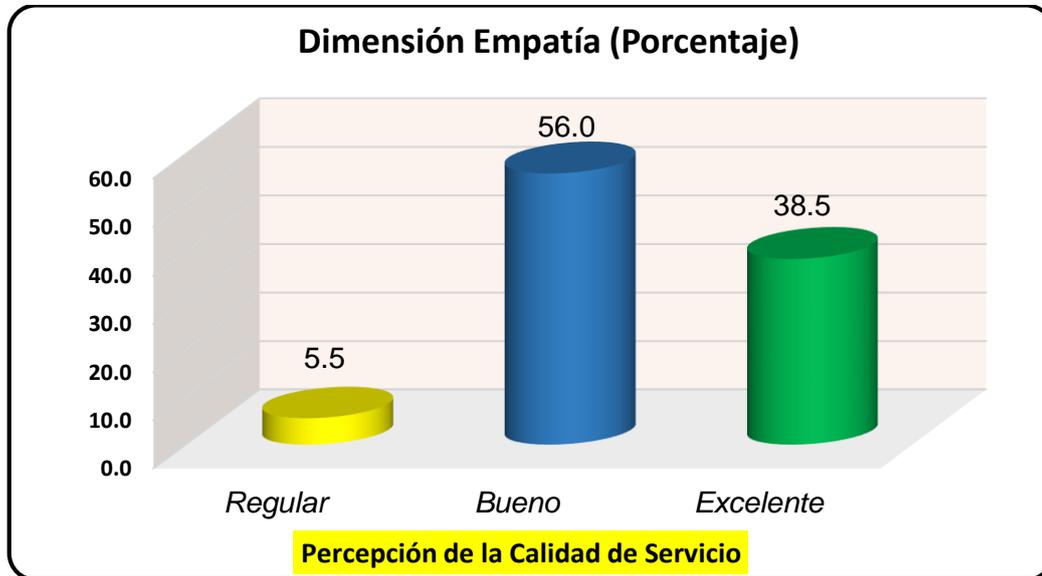


Interpretación:

La dimensión Accesibilidad se refiere a la facilidad con que pueda contactar el usuario a la oficina de Registros Civiles, así como la ubicación del local, infraestructura y también la atención en horarios adecuados al público; como vemos en la figura No. 06, proveniente de la tabla 05; el 85% de los usuarios califican este factor con un 68.1% de bueno el servicio, solamente un 5,5% de los usuarios lo describe como malo. El argumento de estas respuestas del público usuario se debe a que el local de la Oficina de Registro Civiles se encuentra ubicado en plena plaza de armas en el centro de la ciudad de Caraz.

Figura 07:

Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según la percepción de la calidad en el servicio en la Dimensión Empatía. Caraz, 2016.

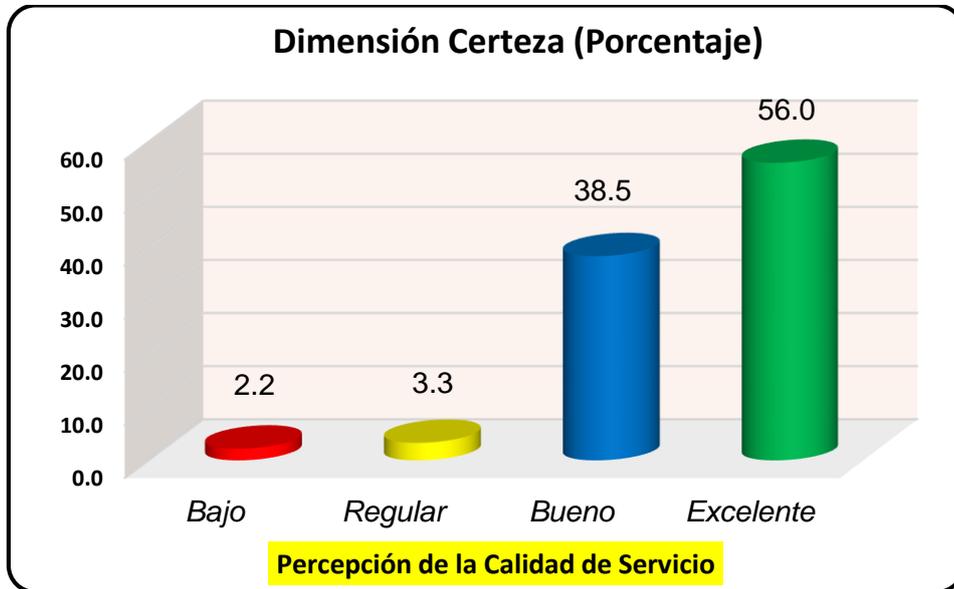


Interpretación:

En la figura 07, obtenida de la tabla 05; se puede apreciar que la Dimensión de la Empatía en la percepción de los usuarios, lo califican aún mejor que la Accesibilidad, y esto precisamente porque es un factor referido al trato del personal que labora y la forma de atención que brinda el personal de la referida oficina. Entre la percepción de un **buen** y **excelente** servicio suma un 94.5% de aprobación de los usuarios; el perfil de los usuarios sobre ésta dimensión hace que la brecha de la expectativa y percibido sea muy pequeño.

Figura 08:

Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según la percepción de la calidad en el servicio en la Dimensión Certeza. Caraz, 2016.

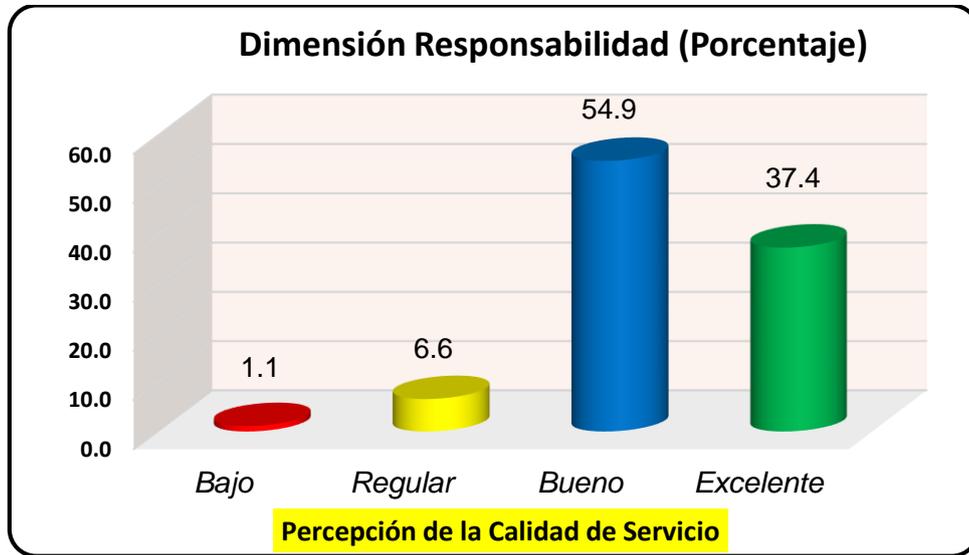


Interpretación:

En la figura 08, obtenida de la tabla 05; se puede observar, que el perfil del usuario sobre esta dimensión es el más alto como promedio, y precisamente porque la mayoría de los usuarios (56%), calificaron de excelente el servicio que se refiere a la confianza, eficiencia y asertividad en la atención del personal que trabaja en el área.

Figura 09:

Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según la percepción de la calidad en el servicio en la Dimensión Responsabilidad. Caraz, 2016.

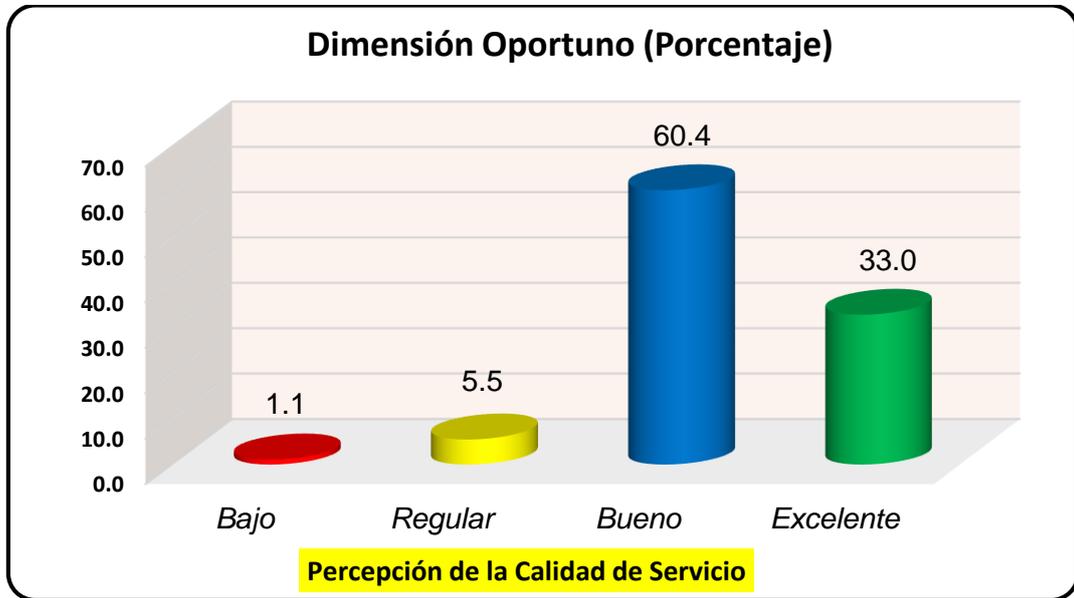


Interpretación:

En la figura 09, obtenida de la tabla 05; se puede observar que el factor inherente al personal que labora en la oficina registral, y que mide precisamente en la forma responsable en que se le atiende al usuario en todos requerimientos que hace, actuando de coherente y sin burocracias en la atención. Entre bueno y excelente, que suma el 92.3% de los usuarios, aseveraron la responsabilidad del personal de la oficina de Registro Civiles de la Municipalidad provincial de Huaylas.

Figura 10:

Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según la percepción de la calidad en el servicio en la Dimensión Responsabilidad. Caraz, 2016.



Interpretación:

En la figura 10, obtenida de la tabla 05; se aprecia que como todas las dimensiones anteriores, la figura muestra, como la gran mayoría de los usuarios también calificaron muy alto al factor **Oportuno**. Los usuarios indicaron que las respuestas a sus trámites o solicitudes son oportunas calificándolos como bueno un 60.4% y el 33% de los usuarios lo calificó como excelente, esto es más rápido que el tiempo esperado del servicio.

Tabla 06:

Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según el perfil de percepción Global y en cada dimensión de la calidad en el servicio. Caraz, 2016.

| Dimensión / Variable | Perfil Promedio de Percepción | Expectativa Esperada | Brecha |
|---------------------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------|
| Accesibilidad | 3.66 | 5 | 1.34 |
| Empatía | 4.26 | 5 | 0.74 |
| Certeza | 4.34 | 5 | 0.66 |
| Responsabilidad | 4.16 | 5 | 0.84 |
| Oportuno | 4.26 | 5 | 0.74 |
| Percepción Global del Servicio | 4.10 | 5 | 0.90 |

Fuente: datos recogidos y procesados por el investigador en SPSS 24.

Figura 11:

Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, según el perfil de percepción Global y dimensiones de la calidad en el servicio. Caraz, 2016.



Interpretación:

Tanto la Tabla 06 como la figura 11, nos muestra el perfil de la *percepción de los usuarios* en la calidad del servicio (Línea Roja) y también la *expectativa deseada o esperada* de los mismos (línea azul), esto como referencia de la escala en que fue medida la variable percepción de la calidad de servicio en el instrumento (escala Likert). Vemos como la brecha en la mayoría de las dimensiones entre la percepción y el nivel más alto o esperado es relativamente poco, salvo en la dimensión accesibilidad, que sale del grupo homogéneo de las demás dimensiones.

En términos general se puede concluir de forma categórica, que la percepción de la calidad en el servicio de la oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas es mayoritariamente aceptable *de bueno a excelente* en los usuarios muestreados para la presente investigación descriptiva.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

4.1. A nivel de marco teórico

Respecto a lo afirmado por Zeithaml, (1988), que la calidad del servicio percibida por un consumidor la definiremos como la estimación que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio; la calidad del servicio también ha sido descrita como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción; se puede señalar la calidad en el servicio de la oficina de Registros Civiles, percibidos por los usuarios, es bueno con el 83,5%, seguido de regular con el 11% y finaliza con el 5,5%, según la calificación de los usuarios; aquí se puede rescatar que el tipo de servicio no es malo, como así lo manifiestan en el cuestionario la calificación de dichos servicios.

De igual forma, de acuerdo con Parasuraman, Zeithaml, Berry, (1988), que manifiesta que el cliente compara sus expectativas con el desempeño del servicio recibido una vez que ha llevado a cabo la transacción. Las expectativas bien definidas relacionadas con el desempeño, como herramienta para la transformación de la cultura en una institución pública, da la oportunidad de hacer un trabajo de servicio de manera efectiva, por lo que dichas expectativas percibidas por los usuarios de la oficina de Registros Civiles, resultan tener una brecha positiva, respecto a las dimensiones consideradas en la variable calidad de servicio; tal es el caso de la dimensión accesibilidad, responsabilidad y empatía, lo que más frecuentemente se está dando o presentando con los trabajadores que laboran en dicha oficina.

4.2. A nivel de los antecedentes

La finalidad del presente estudio de investigación es en torno a la presencia de la calidad de servicio percibido por los usuarios de la oficina de Registros Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas-Caraz, se ha tenido que analizar y debatir sobre algunos trabajos similares al presente, con la finalidad de lograr los objetivos planteados en dicha investigación.

Por lo que, en el análisis de la tesis de Flores, W. (2009), en su tesis titulado “Gestión del servicio de bienestar del servicio registro civil e identificación”, donde los resultados obtenidos en este estudio nos manifiestan que al concebir al usuario como un elemento activo en el Servicio de Bienestar, la percepción de los profesionales fue algo escéptica, señalando que la participación es indiferente a la gestión que pudiera efectuar el Servicio de Bienestar al respecto, dado que es un elemento que está mediado por un reglamento, el cual se limita a la participación de una cantidad restringida de funcionarios, en un Consejo Administrativo; mientras que en el caso de la investigación realizada, los usuarios no lo califican de algo escéptico, dando como resultado que la percepción de los servicios es de carácter bueno a excelente.

Por otro lado Sandoval, P. (2010) en su investigación titulada: “La calidad en el servicio al cliente una ventaja competitiva para las empresas”: Concluye: la calidad es un aspecto importante que el empresario debe contemplar al iniciar una empresa, especialmente la calidad en el servicio debido a que son los clientes los que generan el movimiento económico de la empresa y son la razón de ser de la misma. Para ello la investigación muestra información referente al cliente, definición, clasificación, mercado y motivos de compra. Lo que, en el presente estudio, se comparte la opinión de dicho autor, respecto a que los usuarios de la oficina de Registro Civil, son la razón de ser de la misma.

Del mismo modo, según Tapia, L. (2009) En su tesis titulado “El Registro único de identificación de personas naturales”, para obtener el grado de Magíster en Derecho y Ciencia Política con Mención en Civil y Comercial, concluye: 1.- Existen dos registros que mantiene y organiza el RENIEC: El Registro del Estado Civil (REC) y el Registro Único de Identificación de Personas Naturales (RUIPN), cada uno de ellos con antecedentes, finalidad, organización, funciones y efectos distintos; el primero de ellos, es el destinado al registro de toda situación jurídica en la que se encuentra un individuo por el solo hecho de nacer, la misma que puede modificarse por

atributos, cualidades o circunstancias, configurando sendos derechos de carácter esencialmente permanentes vinculados a su ser como a sus relaciones familiares o del entorno en el que se desarrolle

2. El Registro de Estado Civil es un registro jurídico, autónomo, vinculado al Registro Único de Identificación de Personas Naturales; se trata de un registro fuente de éste cuya información no coincide necesariamente con aquel. El REC se constituye con la información de hechos y actos que modifican el estado civil, mientras el RUIPN se constituye a partir del fenecido Registro Electoral Peruano.

3. Siendo que el acto registral de Identificación, propio del RUIPN, se distingue notoriamente de la mayoría de actos del Registro del Estado Civil; aquel ha permitido también distinguir los procedimientos administrativos de ambos registros personales mantenidos y administrados por el RENIEC, enfatizando la independencia de ambos registros. Por lo que, además de las funciones realizadas en dicha oficina, relacionados a la familia, como los registros de hechos vitales de todo ser humano; tal como se observa en la tabla 03, donde el mayor porcentaje de los usuarios son para el trámite de emisión de partidas (36,3%), seguido de la emisión de constancias (19,8%) y las rectificaciones de actas (17,6%); también hacen labores en conjunto con otras instituciones como la RENIEC.

Además, Huamán, S. (2014) En su investigación, titulado “Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital General “José Soto Cadenillas” chota, setiembre 2014”, para obtener el grado de magister en gestión de los servicios de salud, llega a la conclusión:

La Calidad es una preocupación constante de quienes dirigen los establecimientos de Salud y la satisfacción del usuario se constituye en un indicador que permite evaluar la percepción de la calidad desde la perspectiva del trabajador y el paciente. Además se comparte tal preocupación constante de mejora continua, en esta oficina para mejorar la calidad de servicio y hacer que, si el 11% de los usuarios manifestaron o calificaron de haber percibido una calidad de servicio regular, se vaya

reduciendo, de tal modo que se logre alcanzar un mayor porcentaje de usuarios que lo califiquen de excelente atención, ya que hoy en día sólo el 5,5%, lo califican de tan forma, según la tabla 03.

4.3. A nivel de los resultados

En toda investigación, se busca nuevos conocimientos o teorías o alternativas de solución, como es en el presente caso; el de analizar estadísticamente la percepción de la calidad en el servicio de la oficina de Registro Civil de la Municipalidad de Huaylas de Caraz; donde se logra apreciar que del total de usuarios que acuden a dicha oficina a realizar algún tipo de trámite de hechos o actos relacionados al estado civil, que todo ser humano alcance a garantizar el pleno ejercicio de sus derechos; el porcentaje más alto es de las amas de casa, representando el 19,8%, seguido de los comerciantes, con el 18,7% y que en los estudiantes solo alcanzan un 7,7%. Así mismo, se logra comprobar que la calidad de servicio en dicha oficina, que alcanza un nivel bueno, se debe por los factores de accesibilidad, certeza y por ser oportuna; concluyendo con una brecha o expectativa esperada promedio de 0,9 puntos; de lo que se quiere mejorar.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusión general

Se determinó que la percepción de la calidad de servicio en la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad de Huaylas, mayoritariamente fue calificado por los usuarios como Bueno con un 83.5% de las personas encuestadas. Un 5.5% calificó el servicio como Excelente; y solamente un 11% lo calificó en un nivel Regular. En forma general el servicio no se calificó negativamente.

5.2. Conclusiones específicas

1. Los factores o dimensiones como Accesibilidad, Empatía, Certeza, Responsabilidad y Oportuno, también tuvieron de forma común la calificación hacia el nivel Bueno y Excelente de forma mayoritaria. En el perfil de la calidad (figura. 07) se observa el promedio de percepción de todas las dimensiones, donde están por encima de 4.00 (escala de Likert), incluso a la percepción global; salvo la dimensión Accesibilidad que presenta el promedio más bajo de 3.66 puntos.
2. Se determina que el perfil de la percepción de los usuarios en la calidad del servicio y la expectativa deseada o esperada de los mismos, como referencia de la escala en que fue medida la variable percepción de la calidad de servicio en el instrumento (escala Likert); se observa como la brecha en la mayoría de las dimensiones entre la percepción y el nivel más alto o esperado es relativamente poco, salvo en la dimensión accesibilidad, que sale del grupo homogéneo de las demás dimensiones.
3. La brecha (Expectativa–Percepción), identificada para la percepción global y sus respectivas dimensiones de la calidad en el servicio de la Oficina de registro Civiles de la Municipalidad Provincial de Huaylas, son relativamente pequeñas respecto a la expectativa máxima (según la escala de Likert aplicada) y son: 1.34, 0.74, 0.66, 0.84, 0.74, 0.90; para

las dimensiones Accesibilidad, Empatía, Certeza, Responsabilidad, Oportuno y la percepción global del servicio. En el factor dimensión Accesibilidad se obtuvo el menor valor para el perfil de la calidad de servicio, generando de ésta manera la mayor brecha hacia la expectativa deseada.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- A los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Publicar en frontis de cada oficina los requisitos y procedimientos simplificados que debe realizar cada usuario, debiéndose colocar un personal en el ingreso de la Municipalidad a fin de que brinde una adecuada orientación a los usuarios, respecto a la ubicación de cada Oficina y la labor que realiza, a fin de facilitar su trámite, propiciando un clima de satisfacción al usuario reduciendo el tiempo de permanencia en la Municipalidad, toda vez que los resultados reflejan que existe cierta insatisfacción del usuario; así mismo la Oficina de Registro Civil deberá ofrecer dar una información oportuna y rápida para la satisfacción del usuario, a fin de mejorar la calidad de atención.
- A los futuros investigadores sociales, seguir con la misma línea de investigación a fin de detectar las dificultades que tienen las instituciones del estado en la atención del público que crea una sensación de insatisfacción al usuario.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Arias Gallegos, Arias Cáceres. Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado San Pablo (2014) [Tesis magistral]. Brasil.
- Boletín para registradores (octubre 2007). La importancia de la incorporación de los registros del estado civil al RENIEC. Perú: Boletín N° 7-8.
- Boletín para registradores (Diciembre 2010). Las Oficinas de Registro del estado civil deben enviar mensualmente al RENIEC el CEHVAMEC. Perú: Boletín N° 12
- Brickley, J. (2004). *Diseño de organizaciones para crear valor: de la estrategia a la estructura*. México: Interamericana;
- Carrillo C, Solano M, Martínez M, Gómez C. (2013). *Influencia del Género y Edad en la Satisfacción de la Vida Laboral en los Profesionales Sanitarios de un Hospital Universitario*, España. [Tesis maestría]. España.
- Cronbach, J. (1971), VALIDEZ Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F. Mc Graw Hill.
- Gan F y Berbel F. (2007). Manual de Recursos Humanos/ Human Resources Manual: 10 Programas para la gestión y el desarrollo del factor Humano en las Organizaciones Actuales [en línea]. Barcelona: UOC. [fecha de acceso 30 de Mayo del 2015]. URL disponible en: http://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración, Colombia: Universidad del Valle.
- Gonzales E, Pérez E. (2012). *Condiciones Laborales y Desgaste Profesional en Trabajadores de Salud*. *Revista Alternativas Psicológicas*. [consultada el 06 de Junio de 2015]; (27) Disponible en: <http://alternativas.me/index.php/agosto-septiembre-2012/4-condiciones-laborales-y-desgaste-profesional-en-trabajadores-de-la-salud>
- Grande, I. (2000). *Marketing de los Servicios*. España: Editorial. España.

- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Hernández S. (2014). *Metodología de la Investigación*. 5 ed. Mexico: Mc Graw – Hill.
- Horacio, O. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-tesis-investigación/tesis-marco-teorico-1-2>
- Kotler, P; y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación, S.A.
- Larrabee JH, Withrow ML, Janney MA, Hobbs GR Jr, Ostrow CL, Burant C. (2010). *Impacto del stress Ocupacional y Burnout en Enfermeros*. Revista Electrónica Cuatrimestral de Enfermería n° 18 “Enfermería Global”. [Internet]. 33(5):271-83. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/n18/revision1.pdf>.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio: España: Díaz de Santos S.A*
- Martínez, A. (2005). *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*. Mexico: Editorial El Manual Moderno, S.A.
- Matshizawa, R. (2014), en su revista *desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto*.
- Mejía B. (2004). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. 4ta Ed. Colombia: MD-MSP
- Monteza Chanduvi N. (2010). *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo* [tesis de maestría]. Chiclayo; 2010. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf
- Monografía. com. (2015). *Clima Laboral en las Organizaciones* [monografía en internet]* Proyecto Minero Tía Maris; 2015 [02/06/15] disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml>

- OMS (2009). *Salud Mental y Absentismo Laboral: un Binomio por Resolver*. INFOCOP [en línea]. [fecha de acceso 27 de Junio de 2015]. Disponible en: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=2244
- Palma, S. (2015). *Elaboración y Validación de Escala CL-SPC* en trabajadores de Lima Metropolitana. *Rev. Teoría e Investigación en Psicología* [en línea]. 1999: Disponible en: <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>
- Palma S. (2015). *Escala Clima Laboral CL-SPC* [en línea]. Lima Perú: Cartolan:2004 [fecha de acceso: 20 de Mayo de 2015]. URL disponible en: http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Parasuraman A, Zeithaml V y Berry L. (1988). SERVQUAL: A múltiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*
- Peel, M. (1993). *Servicio al Cliente*. España: Ediciones Deusto.
- Rodríguez A, Paz M, Lizana J, Cornejo F. (2011). *Estudio. Clima Y Satisfacción Laboral Como Predictores del Desempeño: en una Organización Estatal Chilena*. [Tesis maestría]. Chile: servicio de Publicaciones e intercambio Científico, Universidad de Santiago de Chile.
- Rodríguez A, Retamal M, Lizana J, Cornejo, F. *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena*. [tesis de maestría]. Santiago: Facultad de Psicología de la Universidad de Talca, Centro de Psicología; 2008. Disponible en: http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.
- Suárez S. (2012) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*. [Tesis de Maestría]. México: Universidad Autónoma de Coahuila, [Citado en el 2015]. *REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION FINANZAS* 8(1) Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2012/im123n.pdf>.
- Stanton, Etzel y Walker (2004). *Fundamentos de Marketing*. México: Hill Companies, Inc..

- Tapia, M. (2000). *Apuntes “metodología de la investigación”*. Recuperado de <http://www.angel fire.com/emo/tomaustin/Met/metinacap.htm>
- Tarco, R. (2015). *Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchis – Acomayo*. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Nacional de Antonio Abad del Cusco; 2003. [fecha de acceso en el 2015]. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf
- Torres Vásquez R.(2011). *Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo de Usuarios Internos del Hospital Puente Piedra 2007*. [Tesis para maestría] Lima
- Uribe A, Garrido J, Rodríguez A. (2011) *Influencia del Tipo de Contratación en la Calidad de Vida Laboral: Manifestaciones del Capitalismo Organizacional* [Tesis magistral]. Colombia: sistema de Información Científica, Fundación católica del norte Colombia.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*.
- Zeithman, V. A., & Bitner, J. (2002). *El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio como instrumento de mejora*.
- Zeithaml V, y Bitner M. (2002). *Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 01: CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información con respecto a la calidad de atención de la Oficina de Registro Civil, desde la percepción que tiene Ud.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión. Marque:

1. *Totalmente en desacuerdo*
2. *Moderadamente en desacuerdo*
3. *Ni desacuerdo ni acuerdo*
4. *Moderadamente de acuerdo*
5. *Totalmente de acuerdo*

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | La Oficina de Registro Civil posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos | | | | | |
| 2 | La Oficina de Registro Civil es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradables. | | | | | |
| 3 | Las instalaciones físicas de la ORC son cómodas, limpias, agradables y atractivas. | | | | | |
| 4 | Es un ambiente acogedor y adecuado | | | | | |
| 5 | La presentación personal del registrador se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados. | | | | | |
| 6 | El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra. | | | | | |
| 7 | La apariencia de las instalaciones físicas de la ORC está en armonía con el tipo de servicio que presta | | | | | |
| 8 | Cree que el servicio que presta la ORC es adecuado | | | | | |
| 9 | La entrega de los certificados son cumplidos en el tiempo establecido | | | | | |
| 10 | El personal administrativo cumple con los horarios de atención | | | | | |
| 11 | Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas diligente y prontamente. | | | | | |
| 12 | El ORC está dispuestos siempre para ayudar a los usuarios | | | | | |
| 13 | El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los usuarios | | | | | |
| 14 | El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios | | | | | |
| 15 | El personal administrativo tiene nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos. | | | | | |
| 16 | Existe una comunicación fluida y de confianza entre el personal y los usuarios | | | | | |
| 17 | El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes. | | | | | |
| 18 | El personal administrativo es atento y educado en el trato con los usuarios | | | | | |
| 19 | La ORC muestra un interés sincero en la atención de los usuarios | | | | | |
| 20 | La atención fue muy oportuna | | | | | |

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

| CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO | |
|----------------------------------|--|
| 1) Nombre del instrumento | Percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que brinda la Oficina de Registro Civiles en la Ciudad de Caraz. 2016 |
| 2) Autor/Adaptación | Abg. Giovani Nikolai Agama Tamayo |
| 3) N° de ítems | 20 |
| 4) Administración | Individual |
| 5) Duración | 20 a 25 minutos |
| 6) Población | 120 Usuarios |
| 7) Finalidad | Determinar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que brinda la Oficina de Registro Civiles en la Ciudad de Caraz. 2016 |
| 8) Materiales | Cuestionario. |
| 9) Codificación: | <p><i>Este cuestionario evalúa Cinco dimensiones: I. Accesibilidad (ítems 1, 2, 3, 4, 5); II. Empatía (ítems 6, 7, 8, 9), III. Certeza (ítems. 10, 11, 12, 13), IV. Responsabilidad (ítems. 14, 15, 16, 17), V. Oportuno (ítems 18, 19 , 20), Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cinco dimensiones.</i></p> |
| 10) Propiedades psicométricas: | <p><i>Fiabilidad:</i> La fiabilidad de la escala global según el alpha de Cronbach es de 0,854 El coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0,854; valor ligeramente superior al mínimo aceptable de 0,7. El número de elementos corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento.</p> <p><i>Validez:</i> La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos.</p> |
| 11) Observaciones: | <p>Pudiendo lograr en cada encuestado, un puntaje mínimo de 20 puntos y un máximo de 100 puntos; con las siguientes categorías de calidad de servicio; siendo las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Total en desacuerdo [00-20], Moderadamente en desacuerdo [21-40], Ni desacuerdo ni acuerdo: [41-60], Moderadamente de acuerdo: [61-84], Totalmente de acuerdo [85-100].</p> |

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO:

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIO QUE BRINDA LA OFICINA DE REGISTRO CIVILES EN LA CIUDAD DE CARAZ. 2016

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------------|---------------|--|--|--------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------|-----------------------|---|----|--|----|--|----|--|----|---------------------------------|
| | | | | Totalmente en desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Percepción de los usuarios | Accesibilidad | Modernización de sus ambientes | La Oficina de Registro Civil posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Accesibilidad | la ORC logra un ambiente y entorno agradable | la Oficina de Registro Civil es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradable | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Accesibilidad | la ORC son cómodas, limpias, agradables y atractivas | Las Instalaciones físicas de la ORC son cómodas, limpias, agradables y atractivas | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Accesibilidad | La ORC muestra una impresión agradable. | Es un ambiente acogedor y adecuado | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Accesibilidad | La ORC, se encuentra en armonía con el tipo de servicio que presta | La apariencia de las instalaciones físicas de la ORC está en armonía con el tipo de servicio que presta | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Empatía | La ORC está dispuesta en ayudar a los usuarios | La ORC está dispuesta siempre para ayudar a los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Empatía | El registrador se relaciona con los usuarios. | Existe una comunicación fluida y de confianza entre el personal y los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Empatía | El personal administrativo demuestra educación y buen trato a los usuarios | El personal administrativo es atento y educado en el trato con los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Empatía | Los integrantes de la ORC muestra un interés sincero en la atención de los usuarios | La ORC muestra un interés sincero en la atención de los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Certeza | El Registrador tiene una presentación adecuada que permite relacionarse con el usuario | La presentación personal del registrador se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Certeza | El Registrador tiene una presentación adecuada que permite relacionarse con el usuario | El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Certeza | El servicio prestado en la ORC es adecuado | Cree Ud. que el servicio que presta la ORC es adecuado en su instalación | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Certeza | El personal administrativo actualiza su conocimiento permanentemente | El personal administrativo tiene nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Responsabilidad | Cumplen con el horario de atención | El personal administrativo cumple con los horarios de atención | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Responsabilidad | El personal responde con prontitud las solicitudes de los usuarios | El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Responsabilidad | El personal participa en las capacitaciones a fin de estar preparado a las interrogantes de los usuarios | El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Responsabilidad | El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes. | El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta a sus inquietudes acertada. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| oportuno | Cumplen con los plazos establecidos | La entrega de los certificados son cumplidos en el tiempo especificado. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| oportuno | Las solicitudes son contestadas diligentemente y prontamente | Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias), son contestadas diligentemente y prontamente | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| oportuno | La atención brindada fue muy oportuna. | La atención fue muy oportuna | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

FIRMA DEL EVALUADOR

Abogado LORENZO S. MENACHO RIVERA
 Magister en Gestión Pública
 R.N. N° 0020-2016-UCV
 UCV 37038

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Evaluación de la calidad de atención

OBJETIVO: Analizar la calidad de los servicios, respecto a la relación entre el trabajador de la ORC y usuarios, en la ciudad de Caraz-2016

DIRIGIDO A: Los Usuarios

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MENACHO RIVERA LORENZO SABINO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

VALORACIÓN:

| | | | | |
|----------|----------|-------|------|----------|
| Muy alto | Alto (X) | Medio | Bajo | Muy Bajo |
|----------|----------|-------|------|----------|

FIRMA DEL EVALUADO


Abogado LORENZO S. MENACHO RIVERA
Magister en Gestión Pública
R.N. N° 0020-2016-UCV
UCV 37038

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIO QUE BRINDA LA OFICINA DE REGISTRO CIVILES EN LA CIUDAD DE CARAZ. 2016

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------------|---------------|--|--|--------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------|-----------------------|---|----|--|----|--|----|--|----|---------------------------------|
| | | | | Totalmente en desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Percepción de los usuarios | Accesibilidad | Modernización de sus ambientes | La Oficina de Registro Civil posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Accesibilidad | la ORC logra un ambiente y entorno agradable | la Oficina de Registro Civil es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradable | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Accesibilidad | la ORC son cómodas, limpias, agradables y atractivas | Las Instalaciones físicas de la ORC son cómodas, limpias, agradables y atractivas | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Accesibilidad | La ORC muestra una impresión agradable. | Es un ambiente acogedor y adecuado | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Accesibilidad | La ORC, se encuentra en armonía con el tipo de servicio que presta | La apariencia de las instalaciones físicas de la ORC está en armonía con el tipo de servicio que presta | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Empatía | La ORC está dispuesta en ayudar a los usuarios | La ORC está dispuesta siempre para ayudar a los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Empatía | El registrador se relaciona con los usuarios. | Existe una comunicación fluida y de confianza entre el personal y los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Empatía | El personal administrativo demuestra educación y buen trato a los usuarios | El personal administrativo es atento y educado en el trato con los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Empatía | Los integrantes de la ORC muestra un interés sincero en la atención de los usuarios | La ORC muestra un interés sincero en la atención de los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Certeza | El Registrador tiene una presentación adecuada que permite relacionarse con el usuario | La presentación personal del registrador se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Certeza | El Registrador tiene una presentación adecuada que permite relacionarse con el usuario | El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Certeza | El servicio prestado en la ORC es adecuado | Cree Ud. que el servicio que presta la ORC es adecuado en su instalación | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Certeza | El personal administrativo actualiza su conocimiento permanentemente | El personal administrativo tiene nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Responsabilidad | Cumplen con el horario de atención | El personal administrativo cumple con los horarios de atención | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Responsabilidad | El personal responde con prontitud las solicitudes de los usuarios | El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Responsabilidad | El personal participa en las capacitaciones a fin de estar preparado a las interrogantes de los usuarios | El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Responsabilidad | El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes. | El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| oportuno | Cumplen con los plazos establecidos | La entrega de los certificados son cumplidos en el tiempo especificado. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| oportuno | Las solicitudes son contestadas diligentemente y prontamente | Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias), son contestadas diligentemente y prontamente | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| oportuno | La atención brindada fue muy oportuna. | La atención fue muy oportuna | | | | | | X | | X | | X | | X | | |


 FIRMA DEL EVALUADOR

Santos Miguel Esquivel Infantes
 Mg. En Administración
 CLAD N° 03338

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Evaluación de la calidad de atención

OBJETIVO: Analizar la calidad de los servicios, respecto a la relación entre el trabajador de la ORC y usuarios, en la ciudad de Caraz-2016

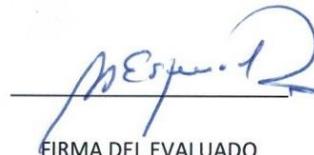
DIRIGIDO A: Los Usuarios

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ESQUIVEL INFANTES SANTOS MIGUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

| | | | | |
|----------|----------|-------|------|----------|
| Muy alto | Alto (X) | Medio | Bajo | Muy Bajo |
|----------|----------|-------|------|----------|


FIRMA DEL EVALUADO

Santos Miguel Esquivel Infantes
Mg. En Administración
COLAD N° 03338

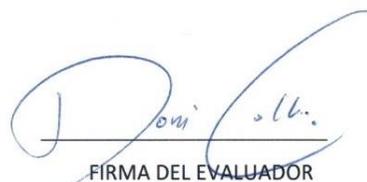
MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIO QUE BRINDA LA OFICINA DE REGISTRO CIVILES EN LA CIUDAD DE CARAZ. 2016

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------------|---------------|--|--|--------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------|-----------------------|---|----|--|----|--|----|--|----|---------------------------------|
| | | | | Totalmente en desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Moderadamente de acuerdo | Totalmente de acuerdo | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Percepción de los usuarios | Accesibilidad | Modernización de sus ambientes | La Oficina de Registro Civil posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Accesibilidad | la ORC logra un ambiente y entorno agradable | la Oficina de Registro Civil es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradable | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Accesibilidad | la ORC son cómodas, limpias, agradables y atractivas | Las Instalaciones físicas de la ORC son cómodas, limpias, agradables y atractivas | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Accesibilidad | La ORC muestra una impresión agradable. | Es un ambiente acogedor y adecuado | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Accesibilidad | La ORC, se encuentra en armonía con el tipo de servicio que presta | La apariencia de las instalaciones físicas de la ORC está en armonía con el tipo de servicio que presta | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Empatía | La ORC está dispuesta en ayudar a los usuarios | La ORC está dispuesta siempre para ayudar a los usuarios. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | Empatía | El registrador se relaciona con los usuarios. | Existe una comunicación fluida y de confianza entre el personal y los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Empatía | El personal administrativo demuestra educación y buen trato a los usuarios | El personal administrativo es atento y educado en el trato con los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Empatía | Los integrantes de la ORC muestra un interés sincero en la atención de los usuarios | La ORC muestra un interés sincero en la atención de los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Certeza | El Registrador tiene una presentación adecuada que permite relacionarse con el usuario | La presentación personal del registrador se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Certeza | El Registrador tiene una presentación adecuada que permite relacionarse con el usuario | El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Certeza | El servicio prestado en la ORC es adecuado | Cree Ud. que el servicio que presta la ORC es adecuado en su instalación | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Certeza | El personal administrativo actualiza su conocimiento permanentemente | El personal administrativo tiene nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Responsabilidad | Cumplen con el horario de atención | El personal administrativo cumple con los horarios de atención | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Responsabilidad | El personal responde con prontitud las solicitudes de los usuarios | El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Responsabilidad | El personal participa en las capacitaciones a fin de estar preparado a las interrogantes de los usuarios | El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| Responsabilidad | El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes. | El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| oportuno | Cumplen con los plazos establecidos | La entrega de los certificados son cumplidos en el tiempo especificado. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| oportuno | Las solicitudes son contestadas diligentemente y prontamente | Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias), son contestadas diligentemente y prontamente | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| oportuno | La atención brindada fue muy oportuna. | La atención fue muy oportuna | | | | | | X | | X | | X | | X | | |



FIRMA DEL EVALUADOR

.....
Mg. Lic. Adm. Colchado Huiza Zaragoza Doni
Clad - 03342
Docente Universitario

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Evaluación de la calidad de atención

OBJETIVO: Analizar la calidad de los servicios, respecto a la relación entre el trabajador de la ORC y usuarios, en la ciudad de Caraz-2016

DIRIGIDO A: Los Usuarios

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ESQUIVEL INFANTES SANTOS MIGUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

| | | | | |
|----------|----------|-------|------|----------|
| Muy alto | Alto (X) | Medio | Bajo | Muy Bajo |
|----------|----------|-------|------|----------|



FIRMA DEL EVALUADO

.....
Mg. Lic. Adm. Colchado Huiza Zaragoso Doni
Ciudad - 03342
Docente Universitario

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO:

El coeficiente Alfa de Cronbach, modelo de consistencia interna, lo cual está basado en el promedio de las correlaciones entre los 20 ítems de la variable en estudio.

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,854 | 20 |

El coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es de 0,854; valor superior al mínimo aceptable de 0,7. El número de elementos corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento.

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|---|--|---|---|
| D1_01- La Oficina de Registro Civil posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamiento | 78,44 | 52,871 | 0,567 | 0,842 |
| D1_02- la Oficina de Registro Civil es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradable | 79,07 | 58,040 | 0,028 | 0,868 |
| D1_03- Las Instalaciones físicas de la ORC son cómodas, limpias, agradables y atractivas | 78,43 | 52,892 | 0,417 | 0,849 |
| D1_04- Es un ambiente acogedor y adecuado | 78,19 | 52,042 | 0,523 | 0,843 |
| D1_05- La apariencia de las instalaciones físicas de la ORC. Está en armonía con el tipo de servicio que presta | 78,09 | 52,037 | 0,545 | 0,842 |
| D2_01- La ORC está dispuesto siempre para ayudar a los usuarios | 77,97 | 55,699 | 0,266 | 0,854 |
| D2_02- Existe una comunicación fluida y de confianza entre el personal y los usuarios | 77,80 | 54,294 | 0,488 | 0,846 |
| D2_03- El personal administrativo es atento y educado en el trato con los usuarios | 77,84 | 54,184 | 0,453 | 0,847 |
| D2_04- La ORC muestra un interés sincero en la atención de los usuarios | 77,75 | 54,191 | 0,458 | 0,846 |
| D3_01- La presentación del personal del registrador se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados | 77,70 | 54,167 | 0,400 | 0,849 |
| D3_02- El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra | 77,77 | 53,713 | 0,485 | 0,845 |
| D3_03- Cree Ud. que el servicio que presta la ORC es adecuado en sus instalaciones | 77,80 | 52,827 | 0,568 | 0,842 |
| D3_04- El personal administrativo tiene nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos | 77,76 | 52,808 | 0,660 | 0,840 |
| D4_01- El Personal administrativo cumple con los horarios de atención | 77,70 | 54,478 | 0,477 | 0,846 |
| D4_02- El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los usuarios | 78,41 | 54,822 | 0,350 | 0,851 |
| D4_03- El personal administrativos posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios | 77,82 | 52,835 | 0,559 | 0,842 |
| D4_04- El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta a sus inquietudes acertada | 77,84 | 54,161 | 0,421 | 0,848 |
| D5_01- La entrega de los certificados son cumplidos en el tiempo especificado | 77,85 | 55,043 | 0,349 | 0,851 |
| D5_02- Las solicitudes hechas al personal administrativo (Certificaciones , Constancias), son contestadas diligente y prontamente | 78,01 | 53,055 | 0,494 | 0,845 |
| D5_03- La atención es muy oportuna | 77,66 | 54,672 | 0,500 | 0,846 |

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Percepción de la calidad de servicio de los usuarios respecto a la calidad de servicio que brinda la oficina de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de Huaylas-Caraz 2016

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSION | INDICADORES | METODOLOGIA DISEÑO | TECNICA- INSTRUMENTO |
|---|--|---|---|--|--|---|---|
| <p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que brinda la Oficina de Registros Civiles en la ciudad de Caraz -2016?</p> | <p><i>GENERAL</i></p> <p>Analizar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios, que brinda la oficina de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de Huaylas, Caraz -2016</p> <p><i>ESPECÍFICOS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar la percepción de los usuarios acerca de los principales factores de la calidad del servicio, que brinda el personal de la oficina de Registro Civil en la ciudad de Caraz -2016 Determinar el perfil de la calidad grado de satisfacción de los usuarios por la calidad personal de atención del trabajador de la Oficina de Registro Civil Identificar las brechas que existen entre la percepción del usuario y sus expectativas a la calidad del servicio que brinda la Oficina de Registro Civil en la ciudad de Caraz -2016 Proponer un sistema de mejora en la calidad del servicio de atención a usuarios en la Oficina la Oficina de Registro Civil en la ciudad de Caraz -2016 | <p>Por tratarse de un estudio descriptivo no es posible la postulación de hipótesis</p> | <p>Percepción de la calidad de servicio</p> | <p>Empatía</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Accesibilidad:</p> <p>Certeza</p> <p>Oportuno</p> | <p>- Conocimiento de las necesidades del usuario por parte del registrador</p> <p>- Escucha atenta del registrador.</p> <p>Compromiso del registrador</p> <p>Nº quejas anuales relativas a accesibilidad en servicios sociales.</p> <p>Nº de trámites realizados a través de la plataforma social informa</p> <p>Presentación y expresión del Registrador.</p> <p>Entrega de los documentos en el tiempo establecido</p> | <p>TIPO DE ESTUDIO: No experimental, Cuantitativo, descriptivo</p> <p>DISEÑO</p> <p>Esquema</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>M → O</p> </div> <p>Donde: M=Muestra O = Observaciones de la muestra</p> | <p>La técnica e instrumento de recolección de datos es:</p> <p>Encuesta: Escala de Likert</p> <p>Cuestionario. consta de 20 ítems, asociada a: factores: (cinco), de 4 items cada uno: -Accesibilidad -Empatía - Certeza - Responsabilidad - Oportuno</p> <p>criterios de medición: De 1 al 5 cada uno de los ítems: Totalmente en desacuerdo (1), Moderadamente en desacuerdo (2), Ni desacuerdo ni de acuerdo (3), Moderadamente de acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).</p> <p>categorizada: Regular (20 -45 ptos.), Bueno (46-75), Excelente (76-100),</p> |

**ANEXO 03: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE ACREDITE
LA REALIZACION DEL ESTUDIO.**



**EL QUE SUSCRIBE, GERENTE MUNICIPAL DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS - CARAZ,
EMITE LA SIGUIENTE:**

AUTORIZACIÓN

SE AUTORIZA AL **ABOG. AGAMA TAMAYO GIOVANI NIKOLAI**, IDENTIFICADO CON DNI N° 32381595, ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-POST GRADO, PARA REALIZAR LAS ENCUESTAS DE MANERA ANÓNIMA A LOS USUARIOS QUE CONCURREN A LA UNIDAD DE REGISTROS CIVILES DE LA MPH, A FIN DE CUMPLIR CON SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN Y LA CONCLUSIÓN DE TESIS DENOMINADO "PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA OFICINA DE REGISTRO CIVILES EN LA CIUDAD DE CARAZ - 2016"

SE EXPIDE LA PRESENTE AUTORIZACIÓN A SOLICITUD DEL INTERESADO MEDIANTE EL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO N° 8742 - 2017, PARA LOS FINES QUE CONSIDERE CONVENIENTES.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS
Ramos Cortez Abilio Jorge
Gerente Municipal

Jr. San Martín 1121 - Plaza de Armas, Caraz
Teléfono: 043 - 483860
Anexo: 104



ANEXO 4: OTROS

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en el estudio titulado **PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA OFICINA DE REGISTRO CIVILES EN LA CIUDAD DE CARAZ - 2016**. Conducida por el alumno de la Universidad Cesar Vallejo, a fin de desarrollar su tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

Yo **Ambrosio Teodoro Ángeles Figueroa**, Identificado con DNI N° 32406306 domiciliado en el Barrio de Cruz Viva s/n- Caraz

Declaro que:

He leído la hoja de información que se me ha entregado

He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido suficiente información sobre el estudio

He hablado con Giovani Nikolai Agama Tamayo.

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que mi participación es confidencial

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones

Por lo tanto doy libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Firma-Participante

Firma-Investigador

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE PERCEPCION DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA CALIDAD DE SERVICIO

| Codigo | DIM | Pregunta | Dimension | | Pregunta |
|--------|-----|----------|---------------------|-------|--|
| D1_01 | A | P01 | ACCESIBILIDAD | D1_01 | La Oficina de Registro Civil posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamiento |
| D1_02 | C | P02 | ACCESIBILIDAD | D1_02 | la Oficina de Registro Civil es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradable |
| D1_03 | R | P03 | ACCESIBILIDAD | D1_03 | Las Instalaciones físicas de la ORC son cómodas, limpias, agradables y atractivas |
| D1_04 | A | P04 | ACCESIBILIDAD | D1_04 | Es un ambiente acogedor y adecuado |
| D1_07 | A | P07 | ACCESIBILIDAD | D1_05 | La apariencia de las instalaciones físicas de la ORC. Está en armonía con el tipo de servicio que presta |
| D2_02 | A | P12 | EMPATIA | D2_01 | La ORC está dispuesto siempre para ayudar a los usuarios |
| D3_03 | E | P16 | EMPATIA | D2_02 | Existe una comunicación fluida y de confianza entre el personal y los usuarios |
| D3_04 | E | P18 | EMPATIA | D2_03 | El personal administrativo es atento y educado en el trato con los usuarios |
| D2_04 | E | P19 | EMPATIA | D2_04 | La ORC muestra un interés sincero en la atención de los usuarios |
| D1_05 | E | P05 | CERTEZA | D3_01 | La presentación del personal del registrador se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados |
| D1_06 | E | P06 | CERTEZA | D3_02 | El personal administrativo esta bien vestido y refleja una apariencia pulcra |
| D1_08 | R | P08 | CERTEZA | D3_03 | Cree Ud. que el servicio que presta la ORCes adecuado en sus instalaciones |
| D3_02 | R | P15 | CERTEZA | D3_04 | El personal administrativo tiene nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos |
| D2_01 | R | P10 | RESPONSABILIDAD | D4_01 | El Personal administrativo cumple con los horarios de atención |
| D2_05 | R | P13 | RESPONSABILIDAD NEG | D4_02 | El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los usuarios |
| D3_01 | R | P14 | RESPONSABILIDAD | D4_03 | El personal administrativos posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios |
| D2_03 | R | P17 | RESPONSABILIDAD | D4_04 | El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta a sus inquietudes acertada |
| D4_01 | R | P09 | OPORTUNO | D5_01 | La entrega de los certificados son cumplidos en el tiempo especificado |
| D4_02 | E | P11 | OPORTUNO | D5_02 | Las solicitudes hechas al personal administrativo (Certificaciones , Constancias), son contestadas diligente y prontamente |
| D4_03 | C | P20 | OPORTUNO | D5_03 | La atención es muy oportuna |

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS-CARAZ. 2016

*3. BDatos Nicolai-Corregida.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

22 : D3_03 5 Visible: 32 de 32 variables

| | Item | E d a. | E d a. | G e n. | Pro fesi on | Tra mit e | D1_01 | D1_02 | D1_03 | D1_04 | D1_05 | D2_01 | D2_02 | D2_03 | D2_04 | D3_01 | D3_02 | D3_03 | D3_04 | D4_01 | D4_02 | D4_03 | D4_04 | D5_01 | D5_02 | D5_03 | DI M1 | DI M2 | |
|----|------|--------|--------|--------|-------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| 1 | 1 | 39 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | |
| 2 | 2 | 27 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 33 | 2 | 1 | 6 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 32 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 5 | 40 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | |
| 6 | 6 | 41 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | |
| 7 | 7 | 39 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | |
| 8 | 8 | 37 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | |
| 9 | 9 | 27 | 1 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | |
| 10 | 10 | 38 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | |
| 11 | 11 | 55 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | |
| 12 | 12 | 21 | 1 | 1 | 7 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | |
| 13 | 13 | 40 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 14 | 14 | 45 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 15 | 15 | 29 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | |
| 16 | 16 | 32 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| 17 | 17 | 27 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 18 | 18 | 28 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | |
| 19 | 19 | 29 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | |
| 20 | 20 | 46 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | |
| 21 | 21 | 36 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 22 | 22 | 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON