



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Servicio del Registro Civil del Registro
Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Angel Ruiz Delgado

ASESOR:

Dr. Juan Méndez Vergaray

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr. Chantal Juan Jara Aguirre
Presidente

Dra. Paula Viviana Liza Dubois
Secretaria

Dr. Juan Méndez Vergaray
Vocal

Dedicatoria

A mis padres por su cariño de siempre. A mi esposa, Cintia, por su apoyo constante.

Agradecimiento

A los asesores y docentes de la
Universidad César Vallejo.

.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Angel Ruiz Delgado, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08147733, con la tesis titulada. Calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales para las referencias y citas examinadas
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales y los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse fraude, asumimos las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 3 de Junio del 2017

Angel Ruiz Delgado

DNI: 08147733

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, filial Los Olivos, presento la Tesis titulada: Calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Maestro en Gestión Pública, el cual espero sea un referente para otro que conlleve a su posterior aprobación.

Pongo esta investigación como aporte a la Gestión Pública para resolver problemas que se presentan en muchos registros civiles de nuestro país.

Los Olivos, 03 de Junio del 2017

Angel Ruiz Delgado

DNI: 08147733

Índice

Páginas Preliminares	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.2.1 Calidad de servicio	20
1.2.2 Fundamentación técnica	25
A. Los registros civiles	25
B. Actas registrales	26
C. Entidades que emiten actas registrales	31
D. Políticas de modernización de la gestión pública	34
1.3 Justificación	36
1.4 Problema	37
1.5 Objetivos	39
II. Marco Metodológico	41
2.1 Variables	42
2.2 Operacionalización de variables	42
2.3. Metodología	43
2.4. Tipos de estudio	43
2.5. Diseño	43

2.6.	Población, muestra y muestreo	44
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8	Método de análisis de datos	50
2.9.	Aspectos éticos	50
III. Resultados		51
IV. Discusiones		59
V. Conclusiones		63
VI. Recomendaciones		66
VII. Referencias		67
VIII. Anexos		71
Anexo A:	Matriz de Consistencia:	72
Anexo B:	Instrumento de Calidad de Servicio	74
Anexo C:	Validez de contenido del instrumento	76
Anexo D:	Análisis de confiabilidad	82
Anexo E:	Base de datos de la muestra	83
Anexo F:	Reporte del Turnitin, Acta de Aprobación de originalidad de Tesis, Dictamen final	87
Anexo G	Artículo científico	99

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1. Operacional de la variable calidad de servicio.	42
Tabla 2. Actas registrales emitidas en la agencia PVM Centro Cívico Reniec.	45
Tabla 3. Validez de contenido del instrumento calidad de servicio del Reniec.	49
Tabla 4. Confiabilidad cuestionario de calidad de servicio.	49
Tabla 5. El nivel de calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.	52
Tabla 6. El nivel de fiabilidad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.	53
Tabla 7. El nivel de capacidad de respuesta del Registro Civil del Reniec Lima, 2017.	54
Tabla 8. El nivel de disponibilidad de información del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.	55
Tabla 9. El nivel de los elementos tangibles del Registro Civil del Reniec Lima, 2017.	56
Tabla 10. El nivel de empatía del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.	57
Tabla 11. El nivel de seguridad del Registro Civil del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.	58
Tabla 12. Oficinas registrales incorporadas al Reniec.	97

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. El sistema de registros civiles.	25
Figura 2. Cronología de la emisión de actas registrales en el Perú.	31
Figura 3. Proceso de digitalización de actas registrales de municipios que se incorporaron al Reniec.	32
Figura 4. Actas registrales electrónicas emitidas en línea por Reniec.	33
Figura 5. Actas registrales PVM Centro Cívico –Lima.	34
Figura 6. Política de Modernización de la Gestión Pública.	35
Figura 7. Esquema del diseño de investigación.	44
Figura 8. Actas de nacimiento emitidas en la PVM Centro Cívico.	45
Figura 9. El nivel de calidad de servicio del Registro Civil.	52
Figura 10. El nivel de fiabilidad del Registro Civil del Reniec.	53
Figura 11. El nivel de capacidad de respuesta del Registro Civil.	54
Figura 12. El nivel de disponibilidad de información del Registro Civil.	55
Figura 13. El nivel de los elementos tangibles del Registro Civil.	56
Figura 14. El nivel de empatía del Registro Civil del Reniec.	57
Figura 15. El nivel de seguridad del Registro Civil del Reniec.	58
Figura 16. Organigrama del Reniec.	90
Figura 17. Actas registrales históricas.	91
Figura 18. Certificado ISO 9001 del procesamiento de actas registrales.	91
Figura 19. Sistema Integrado de Registros Civiles.	92
Figura 20. Acta registral electrónica de nacimiento.	93
Figura 21. Acta registral electrónica de matrimonio.	94
Figura 22. Acta registral electrónica de defunción.	95
Figura 23. Plataforma Virtual Múltiple (PVM) Centro Cívico, Lima.	96
Figura 24. Emisión de un acta registral vía una PVM.	96

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de Calidad de Servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencias Lima, 2017. La población fue finita de 338, promedio del número de trámites que se realizan a través de las Plataformas Virtual Múltiple en un periodo de tiempo, la muestra fue probabilística y consideró a 180 usuarios, para medir la variable: Calidad de Servicio del Registro Civil.

El método empleado en la investigación fue el deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario, el cual estuvo constituido por 26 preguntas en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindó información acerca de la calidad de servicio, a través de la evaluación de sus seis dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye en cuanto al objetivo general, la calidad de servicio del registro civil dónde el 57.2% consideró un nivel alto, seguido de un 26.7% con nivel medio, mientras que para un 16.1% de usuarios fue bajo el nivel de la calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Palabras claves: Calidad de servicio, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Registro Civil, Disponibilidad de la información, Elementos tangibles, Empatía, Seguridad, Servqual.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the level of Quality of Service of the Civil Registry of the National Registry of Identification and Civil Status Lima, 2017. The population was finite of 180 people, who are users of the Civil Registry of the National Registry of Identification and State Civil Lima, the probabilistic sample considered 180 users, in which the variable: Quality of Service of the Civil Registry of the National Registry of Identification and Civil Status Lima, 2017.

The method used in the investigation was the deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of descriptive level of transectional cut, that collected the information in a specific period, that was developed when applying the instrument: Questionnaire, which was constituted by 26 questions in the scale of Likert (always , Almost always, sometimes, almost never, never), that will provide information about the quality of service, through the evaluation of its six dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The investigation concludes with regard to the general objective, the quality of service 57.2% present a good level of quality of service, on the other hand 26.7% reached a regular level of quality of service, also 16.1% is in A poor level of quality of service of the National Registry of Identification and Civil Status Lima, 2017.

Keywords: Quality of service, Reliability, Responsiveness, Availability of information, Tangible elements, Empathy, Security, Servqual

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Pedraza, Lavin y Bernal (2014), llevaron a cabo la investigación *Evaluación de la calidad de servicio en la administración pública en México: Estudio Multicaso en el sector salud*, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal con una muestra estratificada por edad aplicada a seis hospitales, totalizando 349 pacientes, para la construcción del instrumento se basaron en las dimensiones del modelo Servqual. Los resultados por dimensión fueron empatía 3.629, tiempo de espera 3.335, confiabilidad 3.696, instalaciones 3.672 y capacidad de respuesta 3.245 puntos, teniendo valores bajos para tiempo de espera (colas) y Capacidad de respuesta, lo que se traduce en un 52% de usuarios que señalan que si tuvieran la oportunidad (recursos económicos) de elegir donde atenderse, acudirían al sector privado.

De Pedro (2013), realizó la tesis de maestría *La calidad de servicio bancario: una escala de medición*, trabajo presentado en el departamento de Ciencias de la Administración de la Universidad Nacional del Sur Bahía Blanca – Argentina, para adecuar el instrumento de medición de la calidad de servicio Servqual al sector bancario, para ello usó una muestra no probabilística dirigida a 14 clientes de la banca pública y privada, encontrando por resultados para las dimensiones del modelo SERVQUAL en el orden de mayor aceptación: capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; y en su modelo propuesto en este mismo orden: capacidad de respuesta, resolución de problemas y aviso, productos no solicitados, costo, confiabilidad, beneficios y seguridad.

Palacios (2014), realizó la investigación *Evaluación de la calidad servicio percibido en los establecimientos hoteleros de Quibdó*, tesis de maestría presentado en la facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional de Colombia, para lo cual analizó a los 820 huéspedes del mes de mayo del 2013 de cuatro hoteles principales de la ciudad de Quibdó, de ellos una muestra aleatoria

simple de 262 personas, usándose el instrumento la escala Likert de 0 a 5 para las valoraciones, donde 0 equivalía a Completamente desacuerdo y 5 a Totalmente de acuerdo. Los resultados en las cinco dimensiones del modelo Servqual, tuvo preponderantemente un nivel de calidad de servicio entre regular y bueno.

Dimensión\Calidad de servicio	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
Tangibilidad	4%	34%	42%	18%	2%
Confiabilidad	3%	29%	59%	6%	2%
Capacidad de respuesta	6%	34%	51%	7%	1%
Seguridad	3%	59%	31%	6%	0%
Empatía	3%	39%	55%	3%	1%

Mohammad (2011), realizó la investigación *La Calidad en los Servicios electrónicos como estrategia competitiva: Modelo de Análisis de sus componentes y efectos sobre la satisfacción y la lealtad*, trabajo presentado en la Facultad de Economía y Administración de Empresas de la Universidad de Málaga -España. Utilizó el método empírico tomando como muestra a 450 usuarios de los servicios postales del país ibérico, servicios públicos que se brindan en gran parte de manera virtual. El estudio confirma una relación causal positiva entre entre calidad en los servicios electrónicos, satisfacción electrónica y lealtad conductual actitudinal. Siendo el factor de mayor importancia el de fiabilidad, es decir la confianza del público hacia el servicio virtual, remoto.

Méndez (2008), realizó la investigación *Identificación de las fallas en el servicio más comunes mediante la Técnica de Incidentes Críticos a un restaurante de la ciudad de Puebla*, trabajo presentado en la Escuela de Negocios y Economía de la Universidad de las Américas Puebla México. El tipo de investigación usó el método descriptivo cualitativo y cuantitativo, tomándose en la primera parte una muestra no probabilística dirigida de 10 clientes del restaurante y personal del mismo establecimiento; en la segunda parte la muestra fue de 300 comensales al azar. Los resultados referidos a la calidad del servicio fue que el 71% calificó de nivel medio o alto y un 29% consideró de baja calidad.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Cueva y Tello (2015), realizaron la investigación *Gobierno electrónico y la calidad de servicio electrónico* en una entidad pública como parte de su tesis de maestría en la Universidad César Vallejo, Lima-Perú, la investigación fue descriptiva y correlacional teniendo como muestra a 92 usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Los resultados hallaron una relación significativa y directa entre las variables Gobierno Electrónico y Calidad de Servicio arrojando un Rho Spearman igual a 0.762 que correlaciona de manera positiva.

Loli y Del Carpio (2013), realizaron la investigación *La Satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana y la forma como se relaciona con algunas variables demográficas, sociales y organizacionales*, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El estudio fue de diseño descriptivo y correlacional, tuvo una muestra de 174 personas mayores de 18 años de edad consumidores de productos y servicios de entidades privadas y públicas de Lima Metropolitana, dando como resultados generales que estaban de acuerdo con la calidad del servicio o producto 29.9%, más o menos de acuerdo 35.1%, más o menos en desacuerdo 12.6% y en desacuerdo 22.4%. Respecto a la relación de la calidad del servicio o producto y las variables demográficas, sociales y organizacionales, no se encontró asociación con ninguna de las variables consideradas (estado civil, género, edad, grado de instrucción, estatus ocupacional, estatus socioeconómico, sector de actividad al que pertenecen, sector privado o público en el que trabajan y lugar de residencia)

Ramos (2015), realizó la tesis de maestría *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud Pícsi - Chiclayo*, presentada en la facultad de Medicina de la Universidad San Martín de Porres. La investigación fue descriptiva de corte transversal, siendo su diseño no experimental, tomando una muestra de 96 personas de una población de 360 pacientes que son atendidos en el periodo de una semana, el instrumento base

fue el modelo Servqual con 22 ítems acondicionados al sector salud. Los resultados generales dan un 72.2% de satisfacción frente a un 27.8% de insatisfacción, desglosando estos resultados por dimensiones, la satisfacción fue: fiabilidad 64.2%, capacidad de respuesta 42.2%, seguridad 96.1%, empatía 91.3% y aspectos tangibles 64.3%, mientras que la insatisfacción fue su complemento respectivamente.

Aguilar (2015), realizó la investigación *Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del hospital regional docente de Trujillo*, presentado en la facultad de ciencias de la salud Escuela de post grado de la universidad Los Ángeles de Chimbote. Metodológicamente la investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional prospectiva, donde se analizó a 74 pacientes. Dando por resultados que 43% de usuarios estaban complacidos (muy satisfechos), 46% de usuarios satisfechos y solamente un 11% de insatisfechos, respecto al nivel de calidad de la atención de la enfermera, un 64.9% consideró un nivel bueno, 32.4% de nivel de calidad regular y un 2.7% de baja calidad. Encontrándose una correlación entre ambas variables.

Ipsos Perú (2016), realizó el estudio *Encuesta Nacional Urbano – Rural*, tomando una muestra probabilística polietápico de 1,267 personas, un nivel de representatividad del 71.5%, el estudio se aplicó entre el 13 y 15 de septiembre del 2016 con un nivel de confianza del 95%, donde evaluaron la confianza o desconfianza de los ciudadanos hacia las instituciones públicas y de algunas organizaciones privadas. El resultado situó con un 82% de aceptación al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, seguido del BCR con 66%, la Radio 65% y el INEI con 58% como las instituciones de mayor confianza para los ciudadanos peruanos, así como también el estudio ubicó a los de menor confianza, formando parte de este grupo los Partidos Políticos con sólo 14% en el último lugar de aceptación, el Congreso de la República con un 22% e confianza en la penúltima posición y el gremio empresarial Confiep con 23% en el antepenúltimo lugar de confianza.

1.2. Fundamentación Científica, técnica o humanística

1.2.1 Calidad de servicio

A. Definición

Calidad

Ishikawa (1986), definió a la calidad como “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (p. 13).

Deming (1989), planteó que “control de calidad no significa alcanzar la perfección, sino conseguir una eficiente producción con la calidad que espera obtener el mercado” (p. 63).

Juli (2001), definió a la calidad como “el desarrollo de productos que mejor satisfacen las necesidades de los consumidores” (p. 7).

Crosby, citado por Aguilar (2006), definió la calidad como la conformidad con los requisitos. Existen cuatro absolutos propuesto por Crosby: “La definición de la calidad es la conformidad con las necesidades. El sistema de calidad es prevención. El estándar de desempeño es cero defectos. La medida de la calidad es el precio de la falta de conformidad” (p. 324)

La American Societyfor Quality Control propuso la siguiente definición: “Calidad es el conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes” (citado en Dirección de Marketing, Kotler & Keller, 2006, p. 147).

Servicio

Kotler (2006), definió “Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la

propiedad de nada. Su producción puede estar, o no, vinculada a un producto físico” (p. 147).

Para la Asociación Americana de Marketing, además de la intangibilidad que caracteriza al servicio ubica un grupo híbrido de productos que tienen cualidades de tangible e intangible.

Características de Servicio

Zeithaml y Bitner (2002), describieron las siguientes características de servicio:

Intangibilidad: Es la diferencia básica entre los productos y los servicios, porque que los servicios son ejecuciones o acciones en lugar de objetos palpables, no es posible verlos, tocarlos, almacenarlos, inventariarlos, degustarlos, ni tocarlos tal como se pueden percibir los bienes tangibles.

Heterogeneidad: Los servicios son acciones casi siempre son realizados por seres humanos, por lo tanto dos del mismo tipo servicios nunca podrán ser semejantes, cada quién guardará su particular peculiaridad, variando incluso de un día a otro, o de una hora a otra. Esta heterogeneidad viene del mismo usuario o cliente, quién tampoco es igual a otro; cada persona tiene demandas singulares o experimenta el servicio de manera única y especial.

Producción y consumo simultáneos: La mayoría de los bienes primero se producen, se almacenan y luego se venden, en cambio casi todos los servicios primero se venden y luego se producen y consumen en el momento.

Percederos: Los servicios no pueden preservarse, almacenarse, revenderse o regresarse. (p. 15-17)

Calidad de Servicio

Albrecht (1994), manifestó “el tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. Ahora vivimos en una nueva economía, la economía de servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que el producto físico” (p. 57).

Berry, Parasuman, y Zeithaml (1985), definieron que la calidad de servicio “es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente” (p. 94).

Devoto (2010), consideró que, “la calidad de servicio es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus experiencias respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido” (p. 3).

Cerna (2012), fundamentó que la calidad del servicio, es en nuestros días un requisito imprescindible para competir con las demás organizaciones industriales y comerciales del mundo, ya que las implicaciones que tiene en el corto, mediano o en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos ya que confiere una ventaja diferenciadora que las hará perdurar en el tiempo. (p. 40)

En estas definiciones hay un común denominador, la comparación que hace el cliente sobre lo que espera recibir y lo que realmente recibe por un servicio, es por ello que para satisfacer las expectativas del cliente es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes, que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad obtenido.

Características de la calidad del área de servicio

Cerna (2012), mencionó sobre las características de la calidad de servicio que: es Intangible, no se puede percibir con los sentidos; es perecedero, se produce y consume instantáneamente; es continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio; es integral, todos los colaboradores forman parte de ella; cumplir con lo prometido, en referencia a las especificaciones. (p. 19)

Aguilar (2006), afirmó que las características fundamentales del servicio de calidad son: la Intangibilidad, el servicio no se toca, no está hecho de cosas si no de comportamientos y actitudes; la simultaneidad de producción y consumo, que significa que no se puede desvincular la manufactura de un producto de las expectativas por las que un usuario consume ese producto; la coproducción, es la participación del usuario a través de sus sugerencias en la realización o mejora del bien; uso intensivo del trabajo, se relaciona con comportamientos de personas más que con materiales y finalmente la dificultad de la medición o evaluación del servicio recibido. (p. 131)

Aniorte (2013), describió como características para un correcto servicio de calidad, a los siguientes: cumplir con sus objetivos tal como fueron planteados, servir para lo que se diseñó el servicio, adecuarse para el uso que se estableció, resolver las necesidades del usuario y entregar resultados concretos. (p. 7)

B. Teorías de la calidad del servicio

Albretch (1991), propuso la teoría de los triángulos internos y externos, en ella se muestran los elementos y su interrelación de los mismos. En la parte superior pone la estrategia del servicio, en el costado derecho va el personal que está en contacto con el cliente, esto incluye a personal directivo que supervisa la operación del servicio, en la parte izquierda se ubica el sistema que opera para dar el servicio, por ultimo viene el Cliente en la parte central del triángulo en

interrelación con el resto de elementos, considerado a este último como la razón de ser de la empresa. (p. 31)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), propusieron la teoría de la evaluación del servicio al cliente, conocido como el modelo de las brechas, entiéndase por brecha como la distancia entre lo que se quiere hacer y lo que se hace en la realidad. El modelo presenta un esquema entre cliente y empresa mediante cinco brechas:

Brecha 1, Percepción de la compañía sobre la expectativa del cliente versus la expectativa del servicio, es decir no saber lo que el cliente espera, para decir esta brecha se debe encuestar al cliente, recoger sus quejas y sugerencias.

Brecha 2, Percepción de la compañía sobre la expectativa del cliente versus Diseño y estándares de servicio orientados al cliente, es decir no seleccionar el diseño ni los estándares del servicio correctos, para la reducción de esta diferencia debe haber compromiso con la calidad y elaboración de objetivos realistas centrados en el cliente y aceptados por los empleados.

Brecha 3, Diseño y estándares de servicio orientados al cliente versus entrega del servicio, es decir no entregar el servicio con los estándares diseñados, la reducción de esta brecha requiere de cambios en recursos humanos, así como de mayor empoderamiento del empleado.

Brecha 4, entrega del servicio versus comunicación externa con los clientes: No cumplir el desempeño a las promesas, como reducir esta brecha, diciendo la verdad se debe prometer aquello que en realidad se puede dar.

Brecha 5, percepción del servicio versus la expectativa del servicio, es decir el consumidor no percibe certeramente la calidad real del servicio que se le presta, conocida también como la brecha del cliente. Como reducir esta brecha, resolviendo las cuatro brechas anteriores.

C. Perspectiva teórica

La perspectiva teórica considerada en el presente estudio son las definiciones y modelos desarrollados por Zeithaml, Parasuraman y Berry.

Camisón (2007), referenció el modelo Servqual creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, un modelo completo que responde las preguntas: ¿Cuándo un servicio es percibido de calidad?, ¿Qué dimensiones integran la calidad?, ¿Qué preguntas deben integrar el cuestionario para medir la calidad?. (p. 893)

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), crearon el modelo Servqual (Service Quality) que se ha convertido en una herramienta casi estándar en el uso como instrumento que mide la calidad de servicio basado en encontrar diferencias entre lo esperado (expectativas) y lo recibido (percepción). El modelo se basa en encontrar cinco diferencias o brechas (gaps) entre la calidad del servicio tal y como es percibida por los usuarios, y todas las posibles diferencias que se producen desde el momento en que es concebido el servicio por los proveedores del mismo. (p. 220)

D. Dimensiones

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) definieron cinco dimensiones para la evaluación de la calidad de servicio:

Dimensión 1. Tangibilidad

Refiere a las instalaciones físicas, equipos en red o comunicaciones, muebles de oficina, personal con que cuenta la entidad prestadora del servicio.

Dimensión 2. Fiabilidad

Es uno de los pilares de la calidad de servicio, refiere al producto en sí, el cual debe darse con la precisión de lo prometido y de manera confiable.

Dimensión 3. Capacidad de respuesta

Es la disposición y voluntad para ayudar al usuario, dándole un servicio oportuno y rápido.

Dimensión 4. Seguridad

Conocimiento y preparación que deben tener los empleados en su desempeño para inspirar credibilidad y confianza.

Dimensión 5. Empatía

Refiere al trato y la atención individualizada que el empleado debe brindar al cliente.

Dimensiones de la Calidad de Servicio en Entidades Públicas

En nuestro tema de investigación a lo descrito en el modelo Servqual de Zeithaml, Parasuraman y Berry, se complementó con las investigaciones de Devoto, quién desarrolló un estudio de la calidad del servicio aplicado a las entidades públicas, encontrando las siguientes dimensiones:

Dimensión Disponibilidad de Información

Devoto (2010), describió la accesibilidad como la facilidad para lograr contacto con la entidad prestadora del servicio, bajo los distintos medios (teléfono, correo electrónico, fax), respecto al local físico, que estos se encuentren cerca de donde uno trabaja o vive y en horarios amplios. (p. 10)

Dimensión Fiabilidad

Devoto (2010), definió como consistencia de la ejecución del servicio desde la primera vez, esto lo hará confiable, convirtiéndolo en el núcleo del servicio, en la razón de ser del mismo, es decir la calidad del resultado, lo que realmente percibe el usuario lo que está recibiendo. (p. 9)

La fiabilidad definido por Devoto se refiere a la calidad del producto en sí, si este goza de buena calidad se convertirá en satisfacción al usuario; sino, así lo entreguen de la manera más rápida o lo presenten de la mejor forma, de nada servirá. Yendo al campo de la información, ahí donde la venta es un dato, si esta refleja a su original, no ha sido alterada, esta información será fiable y tendrá valor.

Capacidad de Respuesta

Devoto (2010), definió como la prontitud, rapidez, agilidad o buena disposición de los trabajadores al entregar el servicio sin demoras. Considera que probablemente esta sería el indicador más difícil alcanzar en las evaluaciones en un servicio público, pues generalmente los usuarios consideran a estos servicios como trámites engorrosos y lentos; peor aún si se tenga que enfrentar a situaciones o casos imprevistos que no ocurren en el día, día. (p. 9)

1.2.2 Fundamentación Técnica

A. Los Registros Civiles

Es uno de los servicios que brinda el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, cumple la tarea de llevar el registro de los hechos vitales de todos los peruanos, mediante las actas de nacimiento y defunción, así como del registro del cambio en el estado civil (matrimonios y divorcios).

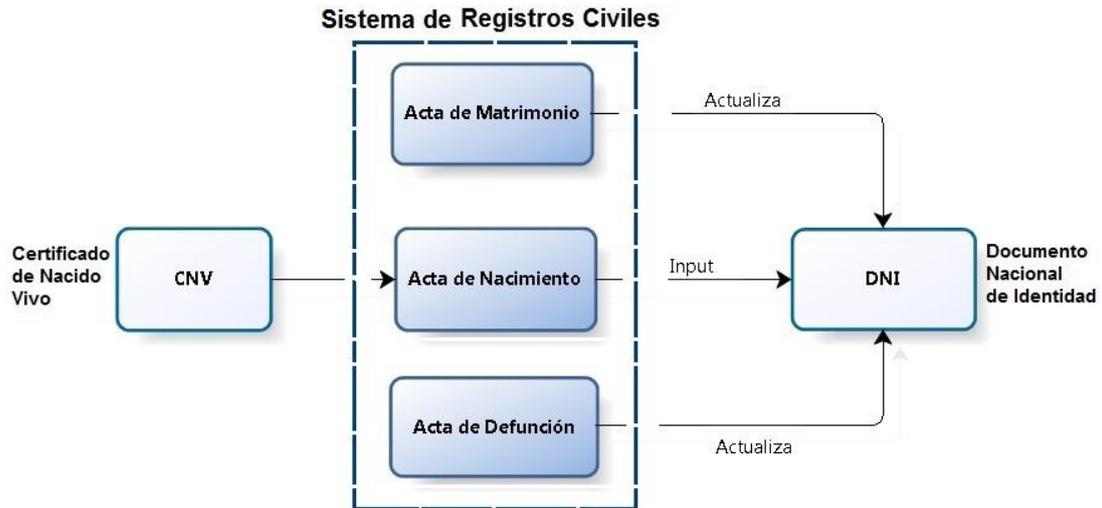


Figura 1. El sistema de registros civiles.

El sistema de registros civiles juega un papel crucial en el origen y actualización del Documento Nacional de Identidad (DNI) en sus campos fundamentales.

En la actualidad el sistema del Registro Civil del Perú es operado desde las municipalidades y por el Reniec. En el caso municipal algunos de ellos han desarrollado sus aplicaciones informáticas de ámbito local, otras aun operan de forma manual; en el caso del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, esta institución ha desarrollado una aplicación informática denominada Sistema Integral de Registros Civiles (ver figura 18) que permite el registro de datos e imágenes correspondientes a los registros de nacimiento, matrimonio y defunción, además de procesar y depurar actas registrales. La ventaja competitiva del sistema informático de Reniec sobre cualquier sistema de Registro Civil de cualquier municipalidad radica en su interconexión a nivel nacional en su red de oficinas a nivel nacional.

B. Las Actas Registrales

Son los actos que componen los Hechos Vitales, toda persona a lo largo de su vida va a registrar su nacimiento, la modificación de su estado civil y finalmente una tercera persona asentará la defunción.

B.1 Actas de Nacimiento

El acta de nacimiento, llamado también partida de nacimiento, es un documento que deja constancia del nacimiento de una persona.

Desde hace un tiempo se ha implementado el Certificado de Nacido Vivo, documento que se emite en los hospitales del país como constancia del parto de una persona con signos vitales. Este documento se ha convertido en muchos casos como el requisito para asentar el acta de nacimiento, mejorando así el registro de la identidad. El acta de nacimiento a su vez es el requisito fundamental que dará origen al Documento Nacional de Identidad (DNI).

B.1.1 Inscripción ordinaria

Es el tipo más común de inscripción del nacimiento ocurrido en el territorio peruano, el plazo de inscripción debe ser dentro de los 60 días calendario.

En el caso de los hijos de peruanos nacidos en el extranjero, cuyos padres hayan fijado su domicilio en territorio peruano, y que estos no hubieren sido inscritos en una Oficina Consular, podrán efectuar la inscripción dentro de los 60 días calendario siguiente al nacimiento.

B.1.2 Inscripción extemporánea menor de edad

De no haberse registrado la inscripción dentro de los 60 días calendario contabilizados a partir del día siguiente del nacimiento, puede inscribirse bajo esta modalidad.

B.1.3 Inscripción extemporánea mayor de edad

Los peruanos que no tengan inscripción y tengan mayoría de edad podrán inscribirse bajo esta modalidad.

B.1.4 Inscripción de nacimiento de menores de edad declarados en abandono por mandato judicial

Los menores de edad declarados judicialmente en situación de abandono podrán inscribirse bajo esta modalidad.

B.1.5 Inscripción de la adopción de menor de edad. Por mandato Judicial

La adopción de mayores de edad con incapacidad relativa o absoluta, sólo puede ser solicitada en la vía judicial; asimismo, se puede solicitar en la vía judicial la adopción de mayores de edad con capacidad de ejercicio.

B.1.6 Inscripción de la adopción de menor de edad. Adopción administrativa

Aquellos menores que hayan sido calificados en estado de abandono o en situación irregular podrán recibir una resolución administrativa de la Oficina de Adopciones del Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano MINDES, con la cual tramitar su inscripción.

B.1.7 Inscripción de la adopción de mayor de edad. Por mandato Judicial

Vía judicial puede inscribirse la adopción de mayores de edad con incapacidad relativa o absoluta. Del mismo modo judicial también puede inscribirse la adopción de mayores de edad con capacidad de ejercicio.

B.1.8 Inscripción de la adopción de mayor de edad. Vía notarial

La vía notarial es un procedimiento exclusivo para la inscripción de una adopción de personas mayores de edad que gocen de capacidad de ejercicio.

B.1.9 Cese de adopción a solicitud del adoptado

Es un procedimiento que deja sin efecto la adopción previamente efectuada de conformidad con el artículo 385° del Código Civil.

B.1.10 Inscripción de declaración judicial de paternidad o maternidad

Procedimiento vía judicial para inscribir la declaración de paternidad o maternidad.

B.1.11 Inscripción del reconocimiento por el progenitor

Ya estando el acta de nacimiento en los archivos del Reniec, por Ley 29032 se inscribe el reconocimiento de un hijo por declaración del padre o madre desde una Oficina Registral.

B.1.12 Inscripción del reconocimiento. Por escritura pública o testamento

El artículo 390° del Código Civil permite la inscripción del reconocimiento de un hijo o hija practicado por el padre o la madre, o los abuelos.

B.1.13 Inscripción del reconocimiento. Por los abuelos

En el caso que el padre o la madre hubieran fallecido o padeciera de incapacidad absoluta o relativa que les impida discernir o expresar su voluntad de manera indubitable, pueden inscribir el reconocimiento el abuelo y/o abuela en el Registro Civil.

B.2. Actas de Matrimonio

Es un documento que establece el vínculo legal entre dos personas.

B.2.1 Inscripción del matrimonio celebrado en el Perú. A solicitud de los contrayentes

Este trámite solo procede para aquellos distritos que se encuentren revocados e incorporados al Reniec, en la que ya no será necesaria la presencia de la autoridad edil.

B.2.2 Inscripción de matrimonio celebrado en el Perú. A solicitud de la autoridad municipal celebrante

Cuando la inscripción del matrimonio ha sido celebrado por el Alcalde o persona con facultad delegada.

B.2.3 Inscripción de matrimonio por inminente peligro de muerte

El artículo 268° del Código Civil permite la celebración en circunstancias de inminente peligro de muerte, la solicitud debe tener un plazo no mayor al año contado desde la celebración del matrimonio.

B.2.4 Inscripción supletoria de matrimonio por mandato judicial

Los matrimonios de peruanos celebrados en el extranjero que no fueron inscritos en una Oficina Consular ni en la Oficina del Registro del Estado Civil en el Perú, dentro del plazo de 90 días posteriores a la fecha de su ingreso definitivo al país, pueden inscribirse en una oficina registral.

B.2.5 Inscripción del matrimonio celebrado en el extranjero

Los matrimonios de peruanos celebrados en el extranjero que no fueron inscritos en una oficina consular pueden inscribir su matrimonio dentro de los 90 días siguientes a la fecha en que los cónyuges hayan establecido su último domicilio conyugal dentro del país.

B.2.6 Inscripción de Disolución del vínculo matrimonial

En un acta de matrimonio puede inscribirse la disolución del vínculo matrimonial, a través de tres modalidades: resolución judicial consentida o ejecutoriada, copia certificada de la escritura pública donde estén las actas notariales de declaración de separación convencional y de vínculo matrimonial y mediante resolución emitida por el alcalde provincial o distrital declarando disolución del vínculo matrimonial.

B.2.7 Inscripción de nulidad o invalidez del matrimonio judicialmente declarado

Se inscribe en el acta de matrimonio en merito a una resolución judicial que declara nulo o invalido un matrimonio a pedido de un tercero

B.3 Acta de Defunción

Es un documento legal que certifica el fallecimiento o deceso de una persona.

B.3.1 Inscripción de defunción

Procedimiento para inscribir toda defunción ocurrida en el país dentro del plazo establecido.

B.3.2 Inscripción de defunción de oficio. Inscripción supletoria

Un acto de fallecimiento que no haya sido inscrito dentro del plazo establecido podrá inscribirse por mandato judicial.

B.3.3 Inscripción de la defunción de oficio. Por muerte violenta

La autoridad competente podrá inscribir por oficio.

B.3.4 Inscripción por declaración judicial de muerte presunta o ausencia por desaparición forzada

La defunción dispuesta por sentencia recaída por muerte presunta o declaración de ausencia por desaparición forzada podrá inscribir en estos casos.

C. Entidades que emiten Actas registrales

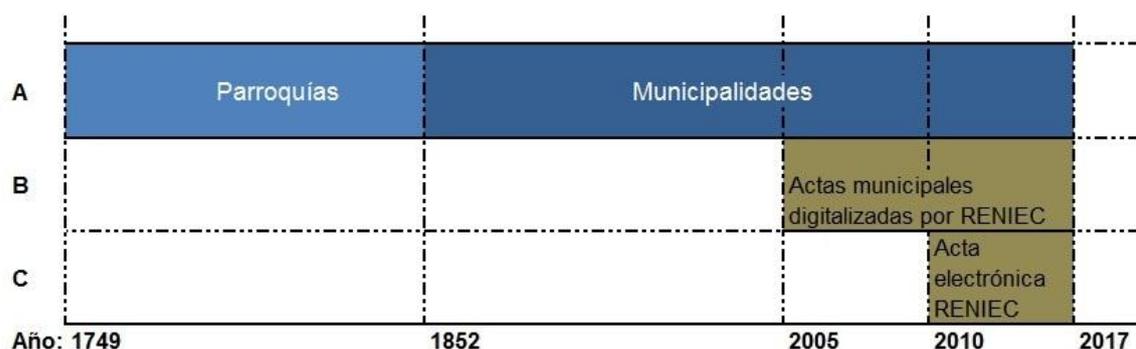


Figura 2. Cronología de la emisión de actas registrales en el Perú.

En el Perú la historia de registros datan de la época colonial, en aquellos tiempos la tarea del registro civil recaía en las parroquias, con la llegada de la república estas competencias son trasladados a los municipios, encargo que ya debió fenecer y pasar a una entidad que centralice, esta institución es el Registro

Nacional de Identificación y Estado Civil que tiene el encargo de incorporar los 1874 registros civiles de los distritos del país.

C.1 Municipalidades

Desde comienzos de la república, específicamente desde el año 1852 las municipalidades asumen la tarea del registro civil, llevando a cabo esta labor hasta nuestros días.

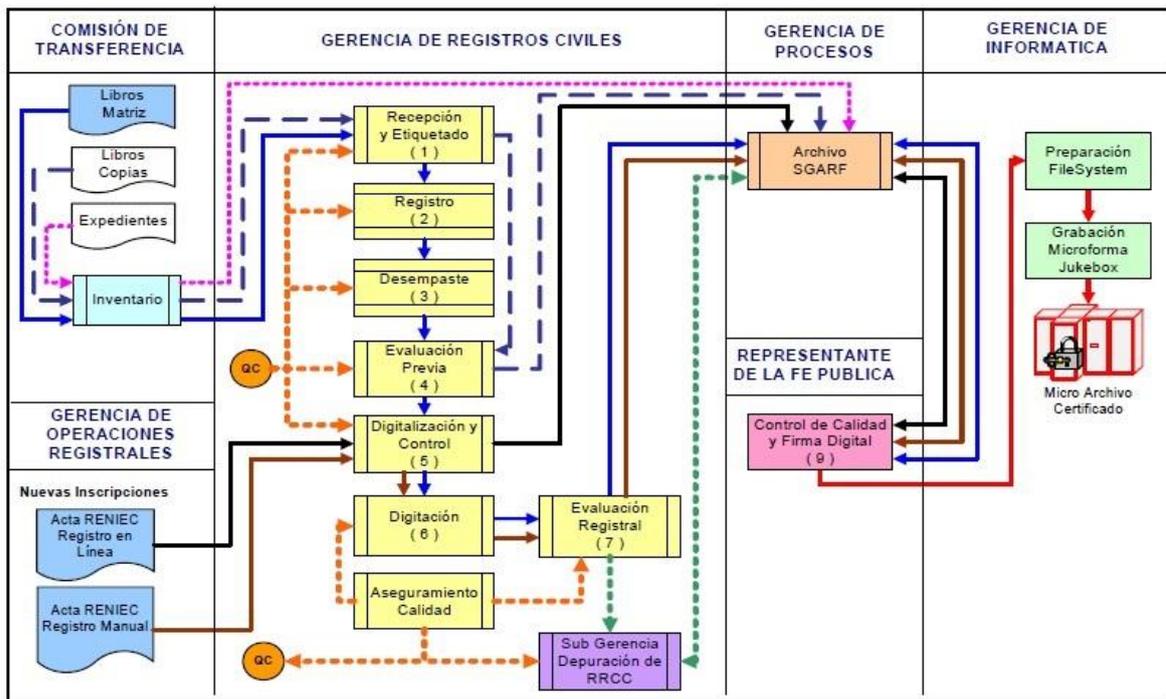
Actualmente se está dando un proceso de transferencia de la función registral al Reniec, habiéndose incorporado a la fecha 53 municipalidades distritales y 15 provinciales.

C.2 Reniec

C.2.1 Actas Digitalizadas

El procesamiento de digitalización de las actas de los registros civiles se realiza en base a la Ley N° 26497, desde el año 2005 el Reniec ha iniciado el proceso progresivo de incorporación de los Registros Civiles dejando sin efecto la delegación de las tareas del registro civil a las municipalidades. En aquellas municipalidades ya revocadas el Reniec asume de manera directa la tarea del registro civil a través de sus Oficinas de Registro Civil y Estado Civil (OREC).

En el sistema de procesamiento interviene un proceso tecnológico de digitalización que sigue la normatividad técnica peruana NTP 392.030-2:2005 'Microformas y la certificación ISO 9001:2008', mediante el cual las actas registrales que estaban en poder de las municipalidades pasan a una base de datos del Registro Nacional de Identificación Civil y Estado Civil.



Fuente: Reniec

Figura 3. Proceso de digitalización de actas registrales de municipios que se incorporan al Reniec.

Es el proceso de digitalización que permite la transformación de las actas físicas en micro formas digitales (documentos electrónicos con valor legal), las mismas que se guardan en una base de datos del Sistema Integrado de Registros Civiles y Micro formas Digitales.

Las copias certificadas y extractos de los hechos vitales ya digitalizados pueden ser consultados a nivel nacional en cualquier oficina registral y red de agencias del Reniec.

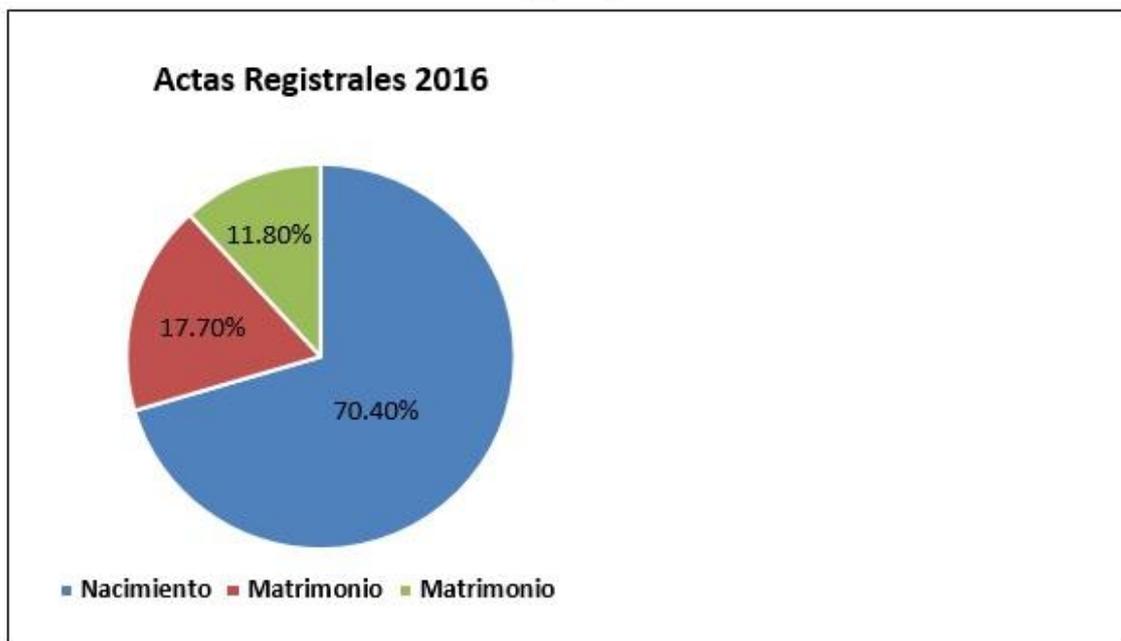
C.2. 2 Acta Registral Electrónica

Son las actas de los hechos vitales emitidas en línea desde cualquier oficina registrales del Reniec a nivel nacional.



Figura 4. Actas registrales electrónicas emitidas en línea por RENIEC.

Esta nueva forma de registro tiene ventajas de validar en línea la autenticidad de los datos del padre, la madre, declarante, evita el doble registro, etc.; sumándose a estas ventajas, la mejora del input del acta de nacimientos, el automatizado Certificado Nacido Vivo (CNV).



Fuente: Reniec

Figura 5. Actas registrales Reniec emitidas en la agencia PVM Centro Cívico Lima, 2017.

Las actas de nacimiento constituyeron casi los dos tercios de los tres tipos de actas emitidos en la agencia Plataforma Virtual Multiservicios PVM Centro Cívico (ver figura 22) durante mayo de 2016 a mayo del 2017.

D. Modernización de la Gestión Pública

Según la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2013), se definió como la realización de acciones orientadas a incrementar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión pública a fin de que logre resultados en beneficio de los ciudadanos. La Modernización de la Gestión Pública comprende un proceso continuo de mejora con el fin de que las acciones del Estado respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Implica mejorar la forma en la que el Estado hace las cosas, introducir mecanismos más transparentes y eficientes, enfocarse en mejorar los procesos de provisión de bienes y servicios, entre otros aspectos. Asimismo, llevar a cabo acciones de monitoreo y evaluación para introducir los cambios y ajustes necesarios y con ello mejorar las intervenciones públicas. (p. 7)

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

Es el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú (D.S.Nº 004-2013-PCM). Estableció la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país.

La Política de Modernización tiene por objetivo general orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país.

El proceso de modernización de la gestión pública se basa en el modelo de gestión para resultados al servicio de los ciudadanos, para lo cual la Política de Modernización desarrolla cinco pilares, tres ejes transversales y un proceso de gestión del cambio. (p. 35)



Fuente: PCM

Figura 6. Pilares centrales y ejes transversales de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Visión de Estado moderno al servicio de las personas

El estado peruano aspira ser una administración pública enfocada en la obtención de resultados para los ciudadanos, que es eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto.

Orientado al ciudadano: Se expresa en una gestión pública en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan por entender y responder a las necesidades de los ciudadanos.

Eficiente: Usar racionalmente los recursos con los que cuenta, buscando proveer a los ciudadanos lo que necesitan al menor costo posible, con un estándar de calidad adecuado y en las cantidades óptimas que maximicen el bienestar social.

Unitario y Descentralizado: El Estado busca satisfacer a la ciudadanía adaptando sus políticas a las diferentes necesidades y condicionantes existentes en cada espacio territorial, a través de los gobiernos descentralizados que aplican

las políticas, rectorías y normas nacionales en cumplimiento de los derechos constitucionales.

Abierto: El Estado es transparente y accesible a los ciudadanos, fomenta la participación ciudadana, la integridad pública y rinde cuentas de su desempeño. (p. 49)

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación práctica

El estudio de la Calidad de Servicio del Registro Civil surge ante la necesidad de saber cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda la Reniec desde la perspectiva de los usuarios, toda vez que dicha información podrá ser utilizada por los funcionarios de la Reniec y de autoridades del estado, para tener una fotografía actualizada de la prestación de este servicio, más que todo para detectar las deficiencias y debilidades, y que estas puedan ser superadas, todo ello en beneficio del usuario.

La presente investigación tiene justificación practica porque al final del estudio se dará a conocer el nivel de calidad de servicio que brinda el Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima 2017, y con ello esbozar recomendaciones sobre las acciones a tomar sobre el registro civil del país.

1.3.2 Justificación económica

Para el presente caso y a mediano plazo el gran beneficiado será el usuario o nuevos usuarios del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima. La implementación de políticas que permitan una mayor incorporación de oficinas registrales al Reniec, hará que más peruanos puedan obtener un acta registral desde cualquier punto del país, ahorrándole tiempo y dinero.

1.3.3 Fundamentación legal

Para la aplicación de la investigación se tuvo en cuenta la ley N° 26497 que nombra al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil como la entidad encargada 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.

1.4. Problema

En el acontecer de la vida de las personas, desde el comienzo hasta el fin de la vida se registran los hechos vitales (nacimientos y defunciones), así como aquellos actos que puedan cambiar el estado civil (matrimonios, divorcios).

En el Perú estos actos registrales datan desde la época colonial teniendo a la iglesia a cargo de esta labor, con la llegada la republica estas tareas fueron pasando a las municipalidades del país, entes heterogéneos que aplicaban e interpretaban las normas de manera indistinta, así como el diseño variado de formatos de actas registrales, generando asientos cuya validez legal aún a la fecha son materia de evaluación debido a adulteraciones, falsificación y otras irregularidades.

Hoy en plena era de las tecnologías de información aun encontramos a la gran mayoría de registros civiles registrando de manera manual sin interconexión entre ellos.

Desde 1995 el estado encargó al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil llevar a cabo las tareas del registro civil del Perú, país con 196 municipios provinciales y 1874 distritales, al respecto el Reniec ha desarrollado un sistema informático para el registro en línea de los registros civiles, así como de un proceso de digitalización de las actas registrales aplicable a las municipalidades; sin embargo desde su primera incorporación en el año 2005 de

un registro civil municipal al Reniec, a mayo del 2017 sólo se han incorporado 68 oficinas registrales (ver Tabla 12).

En este sentido se hace importante conocer los niveles de la calidad de servicio del registro civil fundamentalmente en esta última etapa del desarrollo del registro civil, a fin que los resultados de la investigación proporcione recomendaciones que puedan ser recogidas por las autoridades pertinentes a fin de re direccionar recursos a los puntos donde persistan deficiencias, debilidades o metas incumplidas.

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017?

1.4.2. Problemas específicos

Problema Específico 1

¿Cuál es el nivel de fiabilidad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017?

Problema Específico 2

¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017?

Problema Específico 3

Cuál es el nivel de disponibilidad de información del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017?

Problema Específico 4

¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017?

Problema Específico 5

¿Cuál es el nivel de empatía del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017?

Problema Específico 6

¿Cuál es el nivel de seguridad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017?

1.5 Objetivos**1.5.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

1.5.2. Objetivos específicos**Objetivo Específico 1**

Determinar el nivel de fiabilidad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Objetivo Específico 2

Determinar el nivel de capacidad de respuesta del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Objetivo Específico 3

Determinar el nivel de disponibilidad de información del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Objetivo Específico 4

Determinar el nivel de los elementos tangibles del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Objetivo Específico 5

Determinar el nivel de empatía del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Objetivo Específico 6

Determinar el nivel de seguridad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Variable: Calidad de Servicio

Zeithaml (1993), refirió sobre la calidad del servicio a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (p. 3).

En términos de servicio Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), afirmaron que la calidad de servicio es “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (p. 16).

En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional.

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacional de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Fiabilidad	Nivel de integridad	1,2,3,4		
Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta.	5,6,7,8		Bajo [26-60]
Disponibilidad de la información	Nivel de accesibilidad	9,10,11,12,13	Ordinal	Medio [61-92]
Elementos tangibles	Elementos físicos en la prestación de servicios	14,15,16, 17		
Empatía	Demostración de tolerancia Atención individualizada	18,19 20,21		Alto [93-130]
Seguridad	Vulnerabilidad	21, 22, 23, 24, 25,26		

2.3. Metodología

El método usado es el deductivo, mediante estos procesos se explican las posibles consecuencias o proposiciones a fin de corroborar la verdad de los enunciados deductivos para luego contratarlos con la experiencia práctica. Los métodos deductivos tienen el enfoque cuantitativo.

2.4. Tipo de estudio

El presente estudio de investigación es de tipo básica, el cual recopila información para luego construir una base de conocimiento que se va adicionando a la ya existente, tal como lo enuncia Valderrama (2013), “se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes” (p. 38).

2.5. Diseño

El diseño usado es no experimental. Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirmaron que este tipo de estudios “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

Es también Descriptiva porque describe los datos para conocer de manera exacta la situación, costumbres y actitudes de un caso.

Asimismo, el diseño es transversal porque se observa la variable en un momento único. Según Carrasco (2009), “este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p. 74).

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:

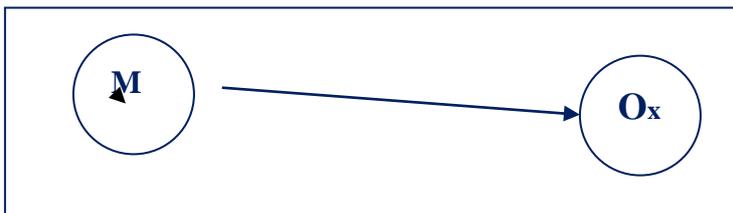


Figura 7. Esquema del diseño de investigación

Significado de los términos:

M: Muestra

Ox: Observación de la calidad de servicio.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

La población de estudio de la presente investigación está constituida por 338 usuarios del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil que usan la Plataforma Virtuales Múltiples(PVM) del Centro Cívico en la ciudad de Lima, los cuales corresponden a un periodo de tiempo de dos días del mes de mayo del 2017. Por el tamaño se determina que es una población finita.

Hernández (2010), definió a la población como “el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones esto se entiende como la totalidad de los sujetos posibles a ser analizados” (p. 239).

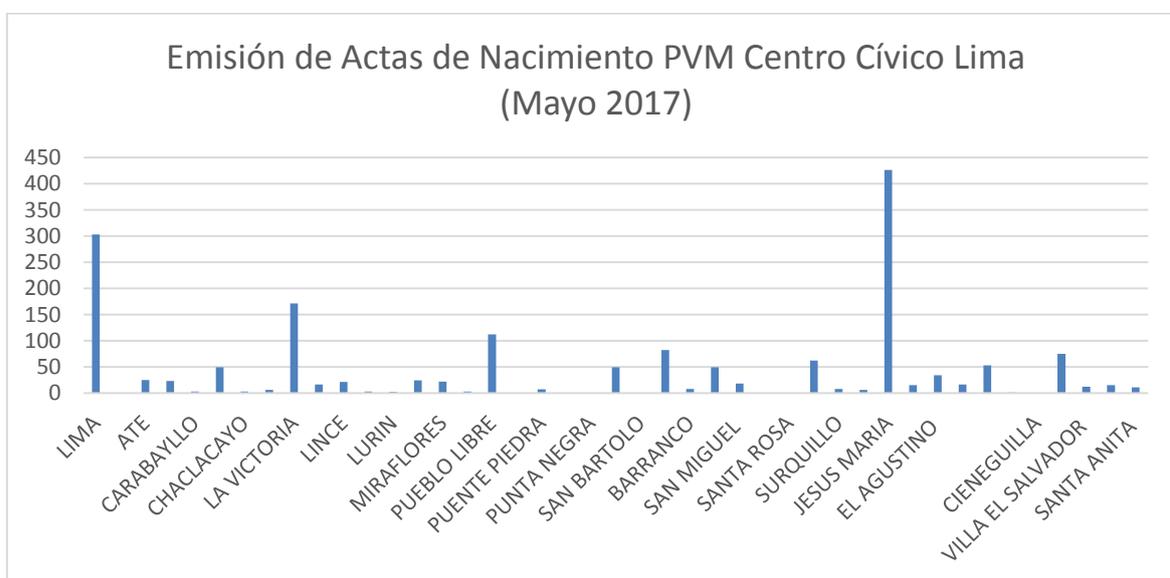
Tabla 2

Actas registrales emitidas en la agencia PVM Centro Cívico - Mayo 2017

LUN	MAR	MIÉ	JUE	VIE	SÁB	DOM
18	225	186	234	178	47	23
221	176	173	153	135	84	5
182	172	144	171	167	49	15
186	199	156	166	149	45	18
171	187	121				

Fuente: Reniec

De la tabla 2 se puede observar una mayor uniformidad en la cantidad de actas emitidas durante los días útiles de una semana.



Fuente: Reniec

Figura 8. Actas de Nacimiento emitidas en la agencia PVM Centro Cívico - Lima, mayo 2017.

En la información del dato poblacional de la figura 7 se observa que hubo emisión de actas registrales en 36 de 43 distritos que tiene Lima metropolitana, indicador de aleatoriedad en cuanto al origen del acta registral. Respecto a los valores 'picos' del registro de actas de nacimiento, estos corresponden al distrito

de Jesús María donde se ubica el hospital Edgardo Rebagliati Martins y el segundo valor alto a Lima Cercado por tener en su jurisdicción al Instituto Nacional Materno Perinatal.

2.6.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se realizó mediante el procedimiento de muestreo probabilístico, de acuerdo a lo expresado por Hernández et al (2010). Los datos poblacionales de la figura 7 refuerza la característica aleatoria de la muestra, la cual fue determinado estadísticamente y su cálculo fue usando la fórmula:

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

Donde:

e = Margen de error permitido

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia del evento

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

Valores para el cálculo

e = 5% error de estimación

Z = 1.96 con un nivel de confianza del 95%

p = 0.5 del estimado

q = 0.5 del estimado

N = 338

$$n = \frac{(338)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(338 - 1) + ((1.96)^2(0.5)(0.5))}$$

n=180

Tipo de Muestreo**Unidad de análisis**

Rojas (2002), indicó que el elemento del que se obtiene información fundamental para la investigación viene a ser la unidad de análisis. En la investigación la unidad de análisis fue el usuario quien brindó información sobre los 26 ítems consultados.

Criterios de selección**Criterios de inclusión**

Ser usuario mayor de edad de los registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil cuyas actas de nacimiento, matrimonio y defunción hayan sido asentadas en Lima metropolitana.

Criterios de exclusión

Fueron excluidos del estudio los usuarios del Registro Nacional de Identificación que no tramiten actas registrales (nacimiento, matrimonio y defunción), así como aquellos cuyas actas no pertenezcan a Lima metropolitana.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**2.7.1. Técnicas**

En tal sentido, de acuerdo con Hernández et al (2010), la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica ya que como muestra se trabajó con un total de 180 usuarios del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

2.7.2. Instrumento

Tamayo (2010), manifestó que “se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser entendida como un instrumento de recolección de datos”. (p. 9).

Ficha Técnica

Instrumento: Calidad de servicios del registro civil

Nombre del Instrumento: Encuesta Calidad de servicios del registro civil

Autor: Angel Ruiz Delgado

Año: 2017

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Determinar la calidad de servicio los según usuarios del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017

Población: 18 años a más

Número de ítem: 26

Aplicación: directa

Tiempo de administración: 20 minutos

Normas de aplicación: El servicio marcará en cada ítem la alternativa de acuerdo lo que considere respecto a lo observado en la Calidad de servicios

Escala: Likert de cinco categorías:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

Algunas veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Niveles	Rango
Bajo	26-60
Medio	61-92

Alto 93-130

Validez y Confiabilidad

Validez

El instrumento se sometió al juicio de expertos, para lo cual se convocó a profesionales con maestría con conocimientos en temas de investigación y experiencia laboral en una institución pública como es el Reniec. Los instrumentos validados por el juicio de expertos fueron los cuestionarios sobre la calidad de servicio, teniendo en cuenta sus dimensiones y sus indicadores, tal como se detalla:

Tabla 3

Validez de contenido del instrumento Calidad de servicio del Registro Civil.

Validador	Resultado
Mg. Walter Bladimir Puntaca Quequezana	Aplicable
Mg. Jean Marcos Cueva Sánchez	Aplicable
Mg. Carlos Guillermo Tello Villena	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Confiabilidad de los instrumentos

Para medir la fiabilidad del instrumento 'cuestionario de Calidad de Servicio de los Registros Civiles' aplicado a 180 usuarios del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, PVM Centro Cívico Lima 2017, se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach cuya fiabilidad se realizó mediante una muestra piloto de 20 usuarios.

Tabla 4

Confiabilidad cuestionario de calidad de servicio

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Calidad de servicio	0.857	26

Fuente: Elaboración propia

Según la escala de De Veliss (2006), el rango entre 0.80 y a 0.90 corresponde al nivel de confiabilidad del instrumento como bueno. Es decir el valor 0.857 nos da una fiabilidad buena para el instrumento usado.

2.8. Métodos de análisis de datos

Análisis descriptivo

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información mediante la elaboración de tablas y figuras, utilizando para ello la estadística descriptiva.

Los procedimientos de análisis de los datos se realizaron mediante el uso de la estadística descriptiva, para presentar los datos en frecuencia y porcentaje. Para ello, se hizo uso de procedimientos estadísticos, utilizando el programa Spss21 para Windows y el Excel.

2.9. Aspectos éticos

Reserva de la identidad de los encuestados

No manipulación de datos

.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 5

El nivel de calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Alto	103	57,2
Medio	48	26,7
Bajo	29	16,1
Total	180	100,0

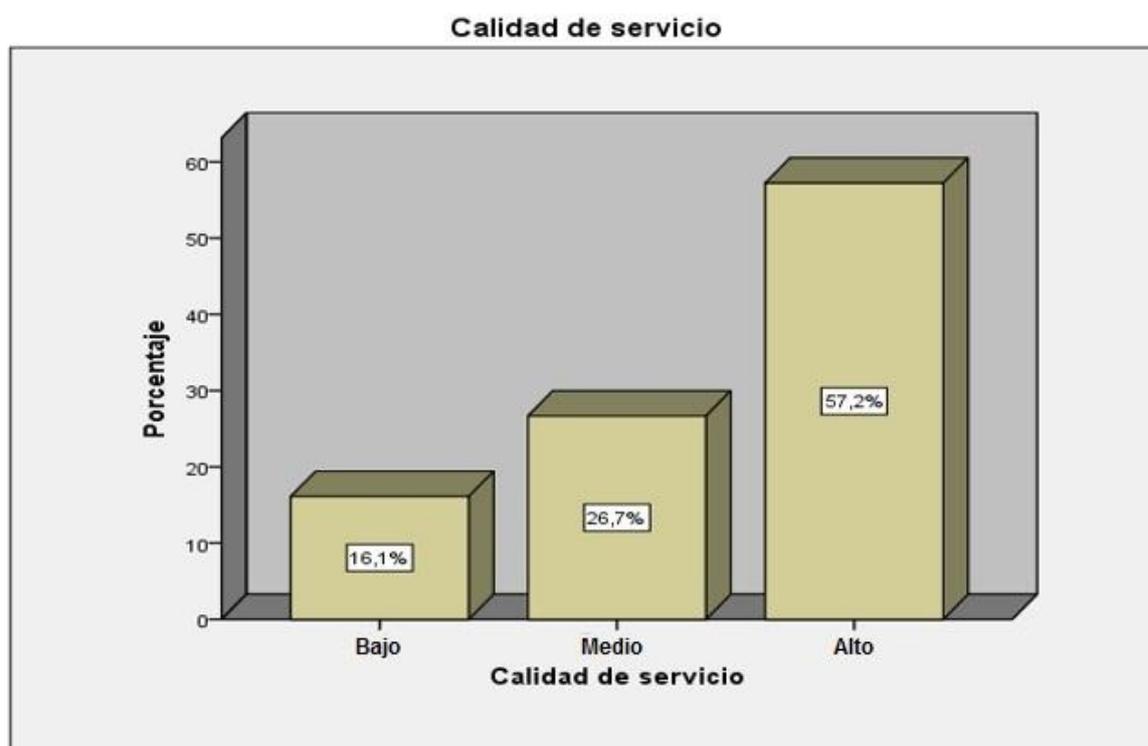


Figura 9. El nivel de calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017

La tabla 5 y Figura 9, se puede observar que la calidad de servicio del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima 2017, para un 57.2% presentan un nivel alto, para un 26.7% alcanzó un nivel regular, mientras que un 16.1% consideró un nivel de baja calidad de servicio.

Tabla 6

El nivel de fiabilidad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	112	62,2
Medio	53	29,4
Bajo	15	8,3
Total	180	100,0

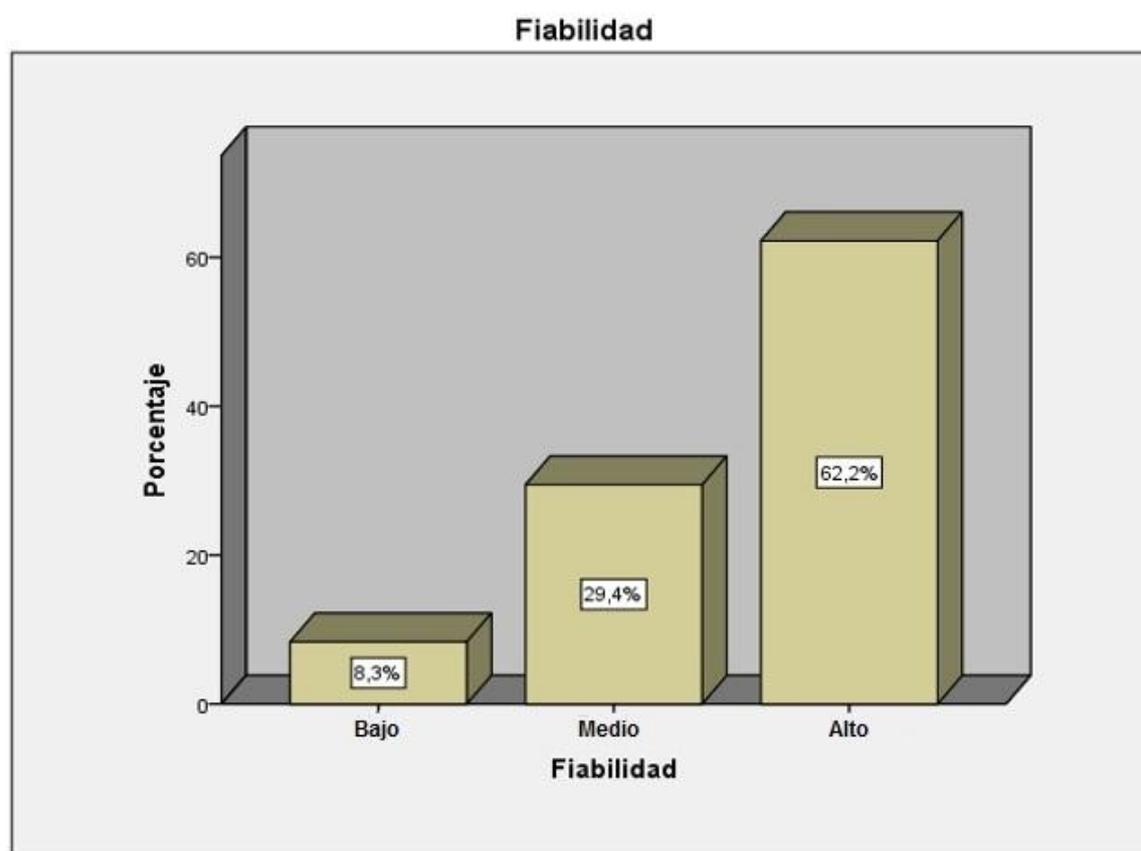


Figura 10. El nivel de fiabilidad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017

En la tabla 6 y Figura 10, muestran que el 62,2% de los usuarios del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017, opinan que el nivel alcanzado en la dimensión fiabilidad es alta, para un 29,4% es de nivel regular, mientras que para un 8,3% de usuarios les parece que el nivel de calidad es baja.

Tabla 7

El nivel de capacidad de respuesta del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	99	55,0
Medio	48	26,7
Bajo	33	18,3
Total	180	100,0

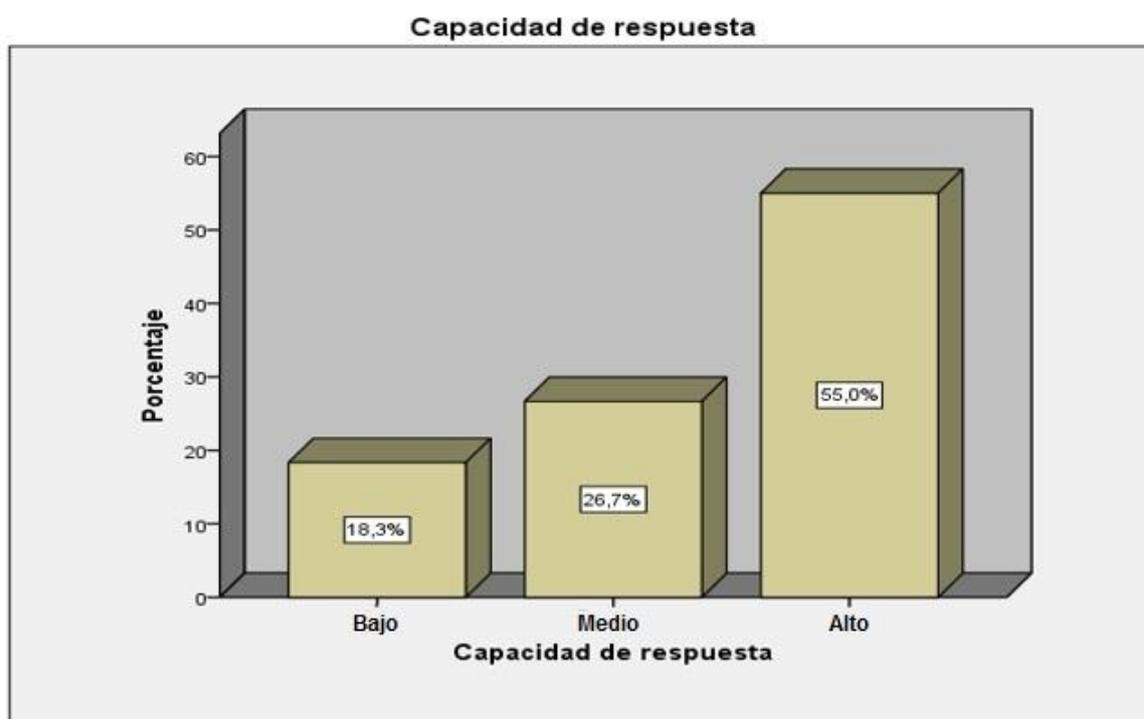


Figura 11. El nivel de capacidad de respuesta del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017

En la tabla 7 y Figura 11, muestran que el 55% de los usuarios del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017, opinan que el nivel alcanzado en la dimensión capacidad de respuesta es alta, así mismo para un 26.7% de usuarios es de nivel regular, mientras que un 18.3% manifiestan que la calidad de servicio en esta dimensión es baja.

Tabla 8

El nivel de disponibilidad de información del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	83	46,1
Medio	55	30,6
Bajo	42	23,3
Total	180	100,0

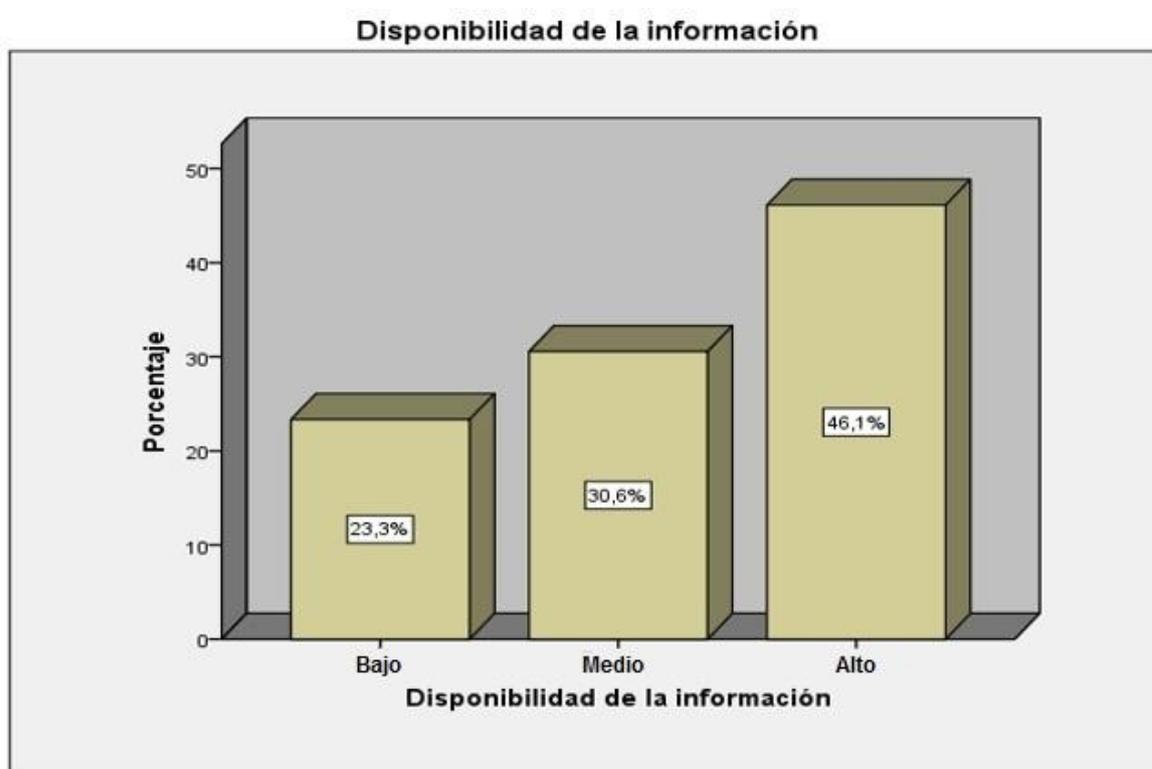


Figura 12. El nivel de disponibilidad de información del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017

La tabla 8 y Figura 12: muestran que el 46,1% de los usuarios del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017, opinan que el nivel alcanzado en la dimensión disponibilidad de información es alto, así mismo un 30,6% consideran un nivel medio, mientras que para un 23,3% de usuarios consideran que la calidad de servicio en su dimensión disponibilidad de información es baja.

Tabla 9

El nivel de los elementos tangibles del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	84	46,7
Medio	57	31,7
Bajo	39	21,7
Total	180	100,0

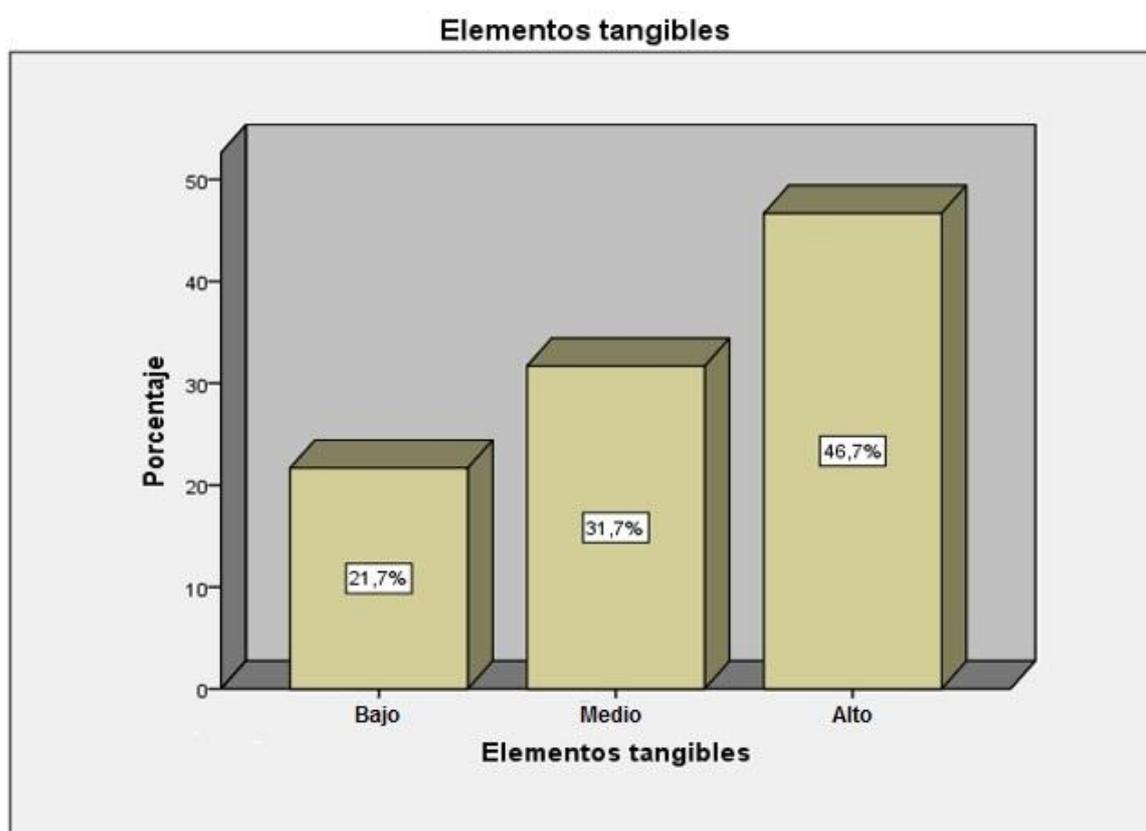


Figura 13. El nivel de los elementos tangibles del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

En la tabla 9 y Figura 13, se puede observar que para a dimensión los elementos tangibles del Registro Civil del Reniec Lima, 2017, el 46.7% presentan un nivel alto, por otro lado el 31.7% alcanzó un nivel medio, mientras que para un 21.7% la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles es baja.

Tabla 10

El nivel de empatía del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	99	55,0
Medio	50	27,8
Bajo	31	17,2
Total	180	100,0

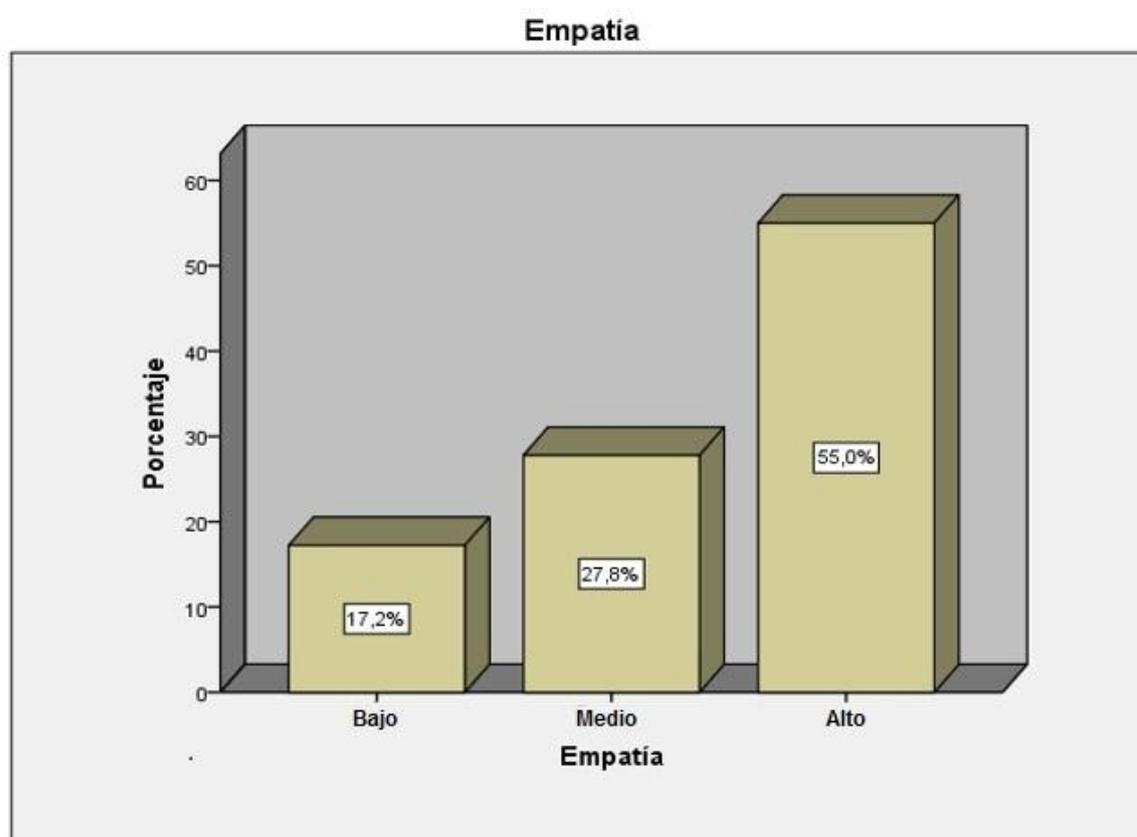


Figura 14. El nivel de empatía del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

La tabla 10 y Figura 14: se puede observar que la dimensión empatía de la variable Calidad de Servicio en los Registros Civiles del Reniec, el 55% presentan un nivel alto de empatía, seguido de un 27.8% de nivel medio, mientras que para un 17.2% de usuarios el nivel de empatía es bajo.

Tabla 11

El nivel de seguridad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	92	51,1
Medio	54	30,0
Bajo	34	18,9
Total	180	100,0

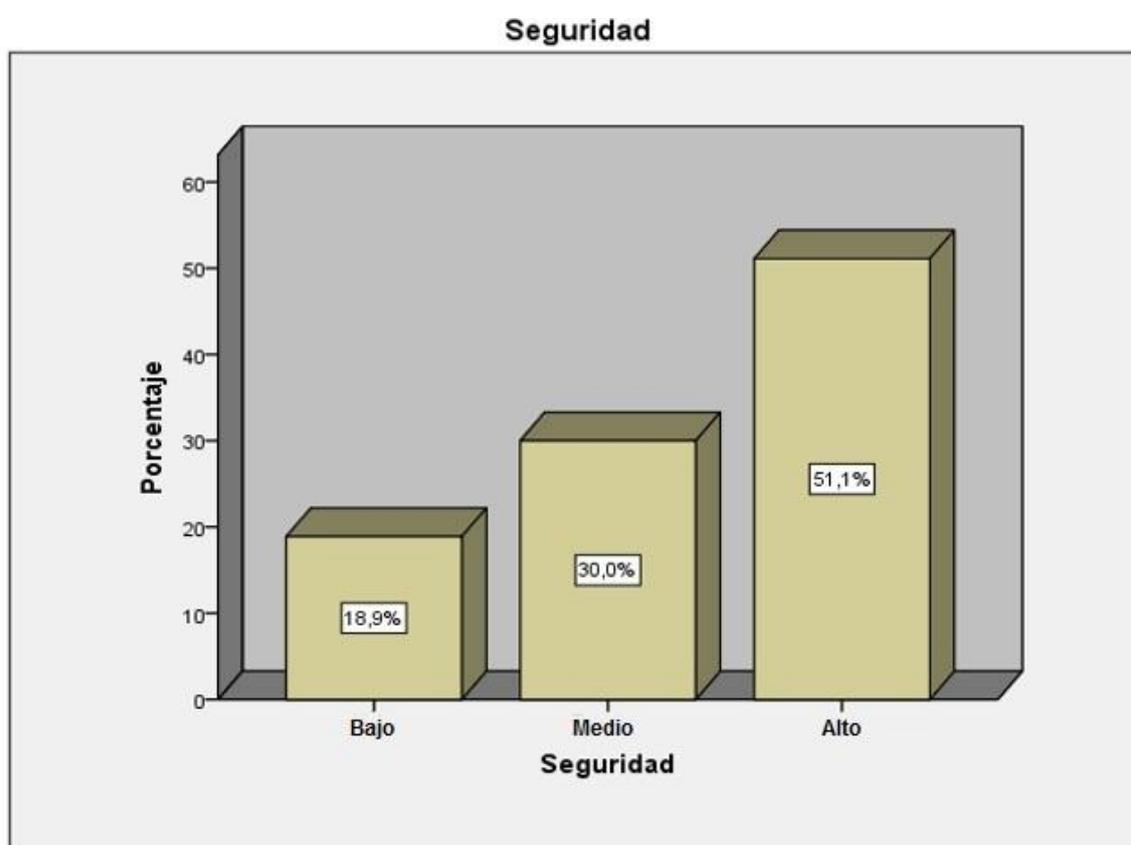


Figura 15. El nivel de seguridad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017

En la tabla 11 y Figura 15, se puede observar que en la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima 2017, el 51,1% de usuarios considera un nivel alto, seguido de un 30% que califica como de nivel medio, mientras que para un 18,9% de usuarios considera de nivel bajo el componente Seguridad de la calidad de servicio.

IV. Discusión

El análisis efectuado ha evidenciado que el nivel de Calidad de Servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil es bastante aceptable, un 57.2% consideró un nivel alto, seguido de un 26.7% que calificó como nivel medio y solo un 16.1% consideró un nivel bajo, dichos resultados tendrían cierta similitud con los resultados de Méndez (2008) sobre su estudio de calidad de servicio realizado a un importante restaurante en la ciudad de Puebla-México donde un 71% calificó de nivel medio o alta y el 29% de baja calidad, dado que sí se toma como una unidad la calidad deservicio del registro civil del nivel medio y alto tendríamos 83.9% y como baja calidad el 26.7% un tanto cercano al 29% de Méndez.

Por otra parte, contrastando los resultados de la presente investigación que entre el nivel de calidad alto y medio alcanza un 83.9% con el estudio de la Encuesta Nacional Urbano – Rural de Ipsos Perú (2016) que evaluó la confianza o desconfianza de los ciudadanos peruanos respecto hacia las instituciones públicas y algunas organizaciones privadas, cuyo resultado dio un 82% dijo confiar en los servicios que brinda el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, resultado que va en la misma dirección que la presente investigación.

En cuanto a los factores o dimensiones de la Calidad de Servicio, se ha evidenciado que existe un nivel alto de fiabilidad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 62,2% de los usuarios manifestó su confianza, seguido de 29.4% que consideraron un nivel medio, mientras que el 8.3% percibió un nivel bajo de fiabilidad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima 2017.

Este resultado se corrobora con la investigación de Mohammad (2011), quien encuentra mayor importancia al factor de fiabilidad en su investigación de la calidad del servicio electrónico y la lealtad de los usuarios de los servicios postales virtuales en España. En Reniec también se está entrando a los servicios virtuales donde se realiza pagos con tarjetas VISA, medio virtual que se fundamenta en la construcción de la confianza.

Respecto al nivel de capacidad de respuesta del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017, el 55% de los usuarios del percibió un nivel alto, seguido de un 26.7% que consideró un nivel regular, mientras que para el 18.3% de usuarios la Capacidad de respuesta es baja en los servicios del Registro Civil.

Del mismo modo sobre el nivel de disponibilidad de información del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017, el 46.1% consideró un nivel alto, seguido de un 30.6% que percibió un nivel medio, mientras que para un 23.3% de usuarios del Registro Civil el nivel fue bajo.

Observando el nivel de los elementos tangibles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017 se ha determinado que un 46.7% considera alto, por otro lado el 31.7% percibió un nivel medio, mientras que para un 21.7% la infraestructura física del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, fue de nivel bajo.

En cuanto al nivel de empatía del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017, el 55% de usuarios consideró un nivel alto de empatía, por otro lado para el 27.8% fue de nivel medio, mientras que para un 17.2% el trato recibido fue de nivel bajo.

De igual forma respecto a al nivel de seguridad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017, el 51,1% consideró un nivel de alto, seguido de un 30% que calificó como de nivel medio, mientras que para un 18.9% de usuarios los niveles de seguridad aún son bajos.

Al contrastar de manera relativa estos resultados específicos con los de Ramos (2015) quién desarrolló la investigación de la Calidad de atención de usuarios externos del centro salud de Pícsi, donde utilizó de manera similar al presente estudio las mismas dimensiones del modelo Servqual, encontrando un nivel de fiabilidad alto de 64.2% y 35.8 como baja, 42.2% como nivel alto y 57.8 como baja en capacidad de respuesta, 96.1% como nivel alto y 3.9% como baja

en seguridad, empatía 91.4% de nivel alto y 8.6% de baja calidad, en lo correspondiente a elementos tangibles 64.3% al nivel alto y 35.7% al nivel bajo. Frente a las dimensiones de Calidad de Servicio del Registro Civil que obtuvo como nivel alto del 62.2%, 29.4% de nivel medio y 8.3% como baja; en capacidad de respuesta 55% de nivel alto de calidad, 26.7% de nivel medio y 18.3% de baja calidad; en disponibilidad de información de 46.1% de nivel alto, 30.6% medio, 23.3% de nivel bajo; en seguridad se obtuvo un 51.1% de nivel alto, 30% de nivel medio y un 18.9% de nivel bajo; en elementos tangibles 46.7% en el nivel alto, 31.7% en el medio y 21.7% en el nivel bajo; finalmente en la dimensión de empatía un 55% para el nivel alto, 27.8% para el nivel medio y un 17.2% para el nivel bajo. Se observó en ambos estudios resultados similares, lo que no lleva a inferir que cuando una institución que gozan de buena calidad, esta se refleja con gran similitud en cada uno de los factores o dimensiones que componen la Calidad de servicio.

V. Conclusiones

- Primera: En función de nuestro estudio los resultados del objetivo general reportan que el 57.2% presentan un nivel de buena en la calidad de servicio, por otro lado el 26.7% alcanzó un nivel regular de la calidad de servicio, así mismo el 16.1% se encuentra en un nivel bajo de la calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017
- Segunda: En relación a la dimensión fiabilidad, los resultados reportan que el 62.2 consideran un nivel alto, seguido de un 29.4% que consideran que hay un nivel regular de la dimensión fiabilidad, mientras que el 8.3% manifiestan que es baja en la dimensión fiabilidad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017
- Tercera: Los resultados en la dimensión capacidad de respuesta indican que el 55% consideran un nivel alto de capacidad de respuesta, seguido de un 26.7% que consideran un nivel regular de la dimensión capacidad de respuesta, mientras que el 18.3% manifiestan que es baja en la dimensión capacidad de respuesta del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.
- Cuarta: Los resultados de la dimensión disponibilidad de información, el 46,1% de los usuarios del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017, opinaron que el nivel alcanzado en la dimensión disponibilidad de información es alta, así mismo, el 30.6% consideran un nivel regular de la dimensión disponibilidad de información, mientras que el 23.3% manifiestan que es baja la calidad en la dimensión disponibilidad de información del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

- Quinta: Los resultados de la dimensión de elementos tangibles, el 46.7% presentan un nivel de buena de los elementos tangibles, por otro lado el 31.7% alcanzo un nivel regular de los elementos tangibles, asimismo el 21.7% se encuentra en un nivel malo de los elementos tangibles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.
- Sexta: Los resultados de la dimensión empatía, el 55% presentan un nivel de buena de empatía, por otro lado el 27.8% alcanzo un nivel regular de empatía, asimismo el 17.2% se encuentra en un nivel malo de empatía del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.
- Séptima: Los resultados de la dimensión seguridad, el 51,1% presentan un nivel de buena en la dimensión seguridad, por otro lado el 30% alcanzo un nivel regular de la dimensión seguridad, asimismo el 18.9% se encuentra en un nivel malo de la dimensión seguridad del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

VI. Recomendaciones

- Primera: Según la conclusión de esta investigación la calidad del servicio del Registro Civil en la emisión de actas registrales por el RENIEC es en gran medida de nivel alto y medio; sin embargo al observar el número de Oficinas registrales incorporadas al RENIEC (Tabla 12), estas en 12 años de procesamiento de digitalización de actas solo llegan a 15 municipios provinciales y 53 distritales, número bastante bajo para un país de 196 provincias y 1874 distritos. Se recomienda ahondar y masificar a nivel nacional la tarea de incorporación del resto de oficinas registrales que aún siguen en poder municipal al RENIEC.
- Segunda: El nivel de calidad de servicio de los Registro Civiles del RENIEC aceptable, esto se debe en gran medida al uso de tecnología digital en el proceso de almacenamiento y explotación de la información que prácticamente ha eliminado el papel; sin embargo esta percepción de calidad de servicio puede verse afectada si los sistemas de información sufren caídas sin que estas puedan ser restablecidas con rapidez. El problema podría tornarse más crítico si la caída del sistema se extendiera a días, probablemente en este escenario el público usuario pedirá volver a su sistema manual de antes.
- Tercera: El DNI electrónico contribuye en la implementación de la política del gobierno electrónico, eje transversal de la política nacional de modernización de la gestión pública, apoyando la simplificación administrativa, haciendo llegar un servicio eficiente. Se sugiere mantener la calidad de servicio de los registros civiles, input fundamental en la elaboración del DNI electrónico.
- Cuarta: Se sugiere una revisión constante de la calidad de servicio brindado, con la finalidad de mantener el nivel de calidad ganado y así poder entrar más a las transacciones electrónicas remotas, cuya base radica en la confianza.

VII. Referencias

- Albretch, K. y Zemke, R. (1991) *Gerencia del Servicio*. Colombia: LEGIS.
Recuperado el 05 de mayo de 2017 de
<https://es.slideshare.net/albertogaitan87/gerencia-del-servicio-karl-albrecht-ron-zamke>
- Aniorte, L. (2013). *Los Servicios Públicos y el Régimen Jurídico de los usuarios*.
Barcelona: Cedes.
- Aguilar, F.N. (2015). *Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del hospital regional docente de Trujillo*. (Tesis de maestría).
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperado el 05 de mayo del 2017 de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/558/AGUILAR_ZAVALA_FANNY_NANCY_USUARIO_HOSPITALIZADO_CALIDAD%20DE%20ATENCIÓN.pdf?sequence=1
- Aguilar, J. (2006). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente*, calidad total. Madrid, España: ESIC.
- Camison, C. (2007). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación.
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cueva, J. y Tello, C. (2015). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio electrónico del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Díaz de Santos.
- De Pedro, P. (2013). *La calidad de servicio bancario: una escala de medición*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Sur. Bahía Blanca, Argentina.
Recuperado el 08 de1 mayo del 2017 de
<http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2354/1/Tesis%20Paola%20de%20Pedro.pdf>

- Cerna, L. (2012) *Calidad Total en la Gestión de Servicios; Como lograr el Equilibrio entre las Percepciones y las Expectativas de los Consumidores*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Cobra, C. (2011) *Un modelo de calidad del servicio y sus implicaciones de marketing*. Revista Europea de Marketing, Vol. 18 N° 4.
- Devoto, R. (2010) La calidad de servicio percibida en el sector público. Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Recuperado el 05 de mayo de 2017 de:
<http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>
- El Comercio (02 de octubre de 2016). IPSOS: Encuesta Nacional Urbano - Rural. Recuperado el 07 de mayo de 2017 de
<http://cde.3.elcomercio.pe/doc/0/1/4/9/7/1497588.pdf>
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc. Graw-Hill. Interamericana
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?* Bogotá, Colombia: Norma.
- Loli, A., Del Carpio, J. (2013). La Satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana y la forma como se relaciona con algunas variables demográficas, sociales y organizacionales. *Revista IIPSI*, 16(1), 171-196. Recuperado de
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926>
- Mohammad, R. (2011). *La Calidad en los Servicios electrónicos como estrategia competitiva. Modelo de Análisis de sus componentes y efectos sobre la satisfacción y la lealtad*. (Tesis doctoral).Universidad de Málaga. Málaga, España. Recuperado de <http://www.tdx.cat/handle/10803/38095>
- Méndez, G. (2008). *Identificación de las fallas en el servicio más comunes mediante la Técnica de Incidentes Críticos a un restaurante de la ciudad de Puebla*. (Tesis de maestría).Puebla, México. Recuperado de
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/

- Palacios, D. (2014). *Evaluación de la calidad de servicio percibido en los establecimientos hoteleros de Quibdó*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado el de 05 de mayo del 2017 de <http://www.bdigital.unal.edu.co/45670/1/11799027.2014.pdf>
- Pedraza N., Lavin, J., Bernal, I. (2014). *Evaluación de la calidad de servicio en la administración pública en México: Estudio Multicaso en el sector salud*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Tamaulipas. Tamaulipas, México. Recuperado el 05 de mayo del 2017 de <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/REGP/article/viewFile/36814/38378>
- PCM (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Recuperado el 20 de noviembre del 2017 de <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Ramos, L.A. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud PICSÍ – Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado el de 05 de mayo del 2017 http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf
- RENIEC (2017). *Nacimientos, Matrimonios y Defunción*. Recuperado el 04 de mayo del 2017 de <https://www.Reniec.gob.pe/portal/registroCivil.htm>
- RENIEC (2012). *Acta Registral Electrónica*. Recuperado el 07 de mayo del 2017 de http://www.Reniec.gob.pe/portal/pdf/04_acta_registral.pdf
- Sánchez, L. y Reyes, H. (2006). *Método y diseños en investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Valderrama S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: Ed. San Marcos.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993) *Calidad Total en la Gestión de Servicios; Como lograr el Equilibrio entre las Percepciones y las Expectativas de los Consumidores*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Zeithaml, V. & Bitner, M. (2002) *Marketing de Servicios un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa*. México D.F., México: McGraw-Hill.

Anexos

Anexo A

Matriz de consistencia

Calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017

Problema	Objetivo	Variables e indicadores				
<p>Problemas General 1.2.1. Problema general ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017?</p> <p>1.2.2. Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de fiabilidad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017? ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017? Cuál es el nivel de disponibilidad de información del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de empatía del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de seguridad del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017?</p>	<p>Objetivos General 1.6.1. Objetivo General Determinar el nivel de calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.</p> <p>1.6.2. Objetivo Específicos Determinar el nivel de fiabilidad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017. Determinar el nivel de capacidad de respuesta del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017. Determinar el nivel de disponibilidad de información del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de los elementos tangibles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de empatía del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.</p> <p>Determinar el nivel de seguridad del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.</p>	VARIABLE 1: Calidad de servicio el Registro Civil				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Escala	Niveles o rangos
		Fiabilidad	Nivel de integridad	1, 2, 3, 4	Ordinal	Nunca=1
		Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	5,6, 7, 8		Casi nunca =2 A veces=3
		Disponibilidad de la información	Nivel de accesibilidad	9,10,11, 12, 13		Casi siempre=4
		Elementos tangibles	Elementos físicos en la prestación de servicios	14,15,16, 17		Siempre=5
		Empatía	Demostración de tolerancia Atención individualizada	18,19,20,21		Bajo (26 - 60)
		Seguridad	Vulnerabilidad	22,23,24,25,26	Medio (61- 92)	
						Alto (93 – 130)

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: Descriptivo</p> <p>MÉTODO: Deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: 338</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Probabilística</p> <p>180 usuarios</p>	<p>Variable : Calidad de Servicio del Registro Civil</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Angel Ruiz Delgado Año: 2017</p> <p>Monitoreo: -Autorización verbal de la anfitriona del stand -Aplicación de los instrumentos en la cola de atención en un ambiente público(Centro comercial Real Plaza Centro Cívico, Lima Cercado) -Recojo y tabulación de la información</p> <p>Ámbito de aplicación: Usuarios del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación.</p> <p>Forma de aplicación: Individual o colectiva</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición,</p>

Anexo B
Instrumento

CUESTIONARIO

Variable a medir: Calidad de Servicio del Registro Civil

Instrucciones:

Marque con un aspa (x) su respuesta en los recuadros.

1: nunca, 2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre, 5: siempre

N°	Dimensión 1: Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	El contenido de su acta refleja los datos tal cual su original					
2	Confía que el sello electrónico de fedatario en su acta corresponde a un registrador civil					
3	Considera que las actas emitidas por Reniec están libres de borrones y enmendaduras.					
4	Confía que la digitalización de las actas de su municipalidad al Reniec se hizo bien.					

N°	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
5	Las aplicaciones web de los servicios de Reniec muestran una respuesta aceptable en tiempo.					
6	El tiempo de atención de un acta emitida por Reniec es rápido					
7	Respecto de cuando obtenía la copia de su acta en la municipalidad, ahora con Reniec es más rápido					
8	Cuando paga por un trámite en un banco comercial (Banco de la Nación, BCP) su pago se refleja en línea en el Reniec.					

N°	Dimensión 3: Disponibilidad de la información	1	2	3	4	5
9	El horario de atención presencial de las agencias Reniec es el adecuado.					
10	Le es fácil ubicar una agencia Reniec cerca de donde trabaja.					
11	Le es fácil ubicar una agencia Reniec cerca de donde vive.					
12	Si su acta ya está en Reniec, así se encuentre geográficamente distante de la municipalidad donde asentó su acta de nacimiento, puede tramitarlo desde cualquier agencia Reniec del país.					
13	Pudo contactar a Reniec con facilidad usando una página web/correo electrónico, red social o teléfonos.					

N°	Dimensión 4: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
14	Los locales del Reniec cuentan con equipos de cómputo en red para la atención a los ciudadanos.					
15	El Reniec cuenta con aplicaciones de Registros Civiles a través de					

	su página web.					
16	El Reniec cuenta con agencias descentralizadas para realizar trámites					
17	El Reniec cuenta con módulos 'Plataforma Virtual Múltiple' (PVM) para la realización de trámites registrales.					

N°	Dimensión 5: Empatía	1	2	3	4	5
18	El colaborador le atendió inmediatamente, sin importar su condición socioeconómica, lengua o religión.					
19	Las personas mayores, mujeres con bebés, discapacitados tiene un trato preferente					
20	Le orientan y atienden con amabilidad, paciencia y cortesía al gestionar sus trámites.					
21	Ante un reclamo, el colaborador mostró interés en dar solución a su problema.					

N°	Dimensión 6: Seguridad	1	2	3	4	5
22	Desde una aplicación web podré verificar si la copia de un acta fue tramitado en Reniec					
23	Confío en la integridad de las personas que trabajan en el Reniec.					
24	Confío en ingresar mi tarjeta VISA para efectuar pagos de trámites Reniec.					
25	En los trámites PVM el lector biométrico identifica al que tramita.					
26	Las aplicaciones web de los servicios en línea del RENIEC utilizan protocolos seguros (https).					

¡Muchas gracias!

Anexo C

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio del Registro Civil del RENIEC

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Fiabilidad							
1	El contenido de su acta refleja los datos tal cual su original	✓		✓		✓		
2	Confía que el sello electrónico de fedatario en su acta corresponde a un registrador civil	✓		✓		✓		
3	Considera que las actas emitidas por RENIEC están libres de borrones y enmendaduras.	✓		✓		✓		
4	Confía que la digitalización de las actas de su municipalidad al RENIEC se hizo bien.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta							
5	Las aplicaciones web de los servicios de RENIEC muestran una respuesta aceptable en tiempo.	✓		✓		✓		
6	El tiempo de atención de un acta emitida por RENIEC es rápido	✓		✓		✓		
7	Respecto de cuando obtenía la copia de su acta en la municipalidad, ahora con RENIEC es más rápido	✓		✓		✓		
8	Cuando paga por un trámite en un banco comercial (Banco de la Nación, BCP) su pago se refleja en línea en el RENIEC.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Disponibilidad de la información							
9	El horario de atención presencial de las agencias RENIEC es el adecuado.	✓		✓		✓		
10	Le es fácil ubicar una agencia RENIEC cerca de donde trabaja.	✓		✓		✓		
11	Le es fácil ubicar una agencia RENIEC cerca de donde vive.	✓		✓		✓		
12	Si su acta ya está en RENIEC, así se encuentre geográficamente distante de la municipalidad donde asentó su acta de nacimiento, puede tramitarlo desde cualquier agencia RENIEC del país.	✓		✓		✓		
13	Pudo contactar a RENIEC con facilidad usando una página web/correo electrónico, red social o teléfonos.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Elementos tangibles							
14	Los locales del RENIEC cuentan con equipos de cómputo en red para la atención a los ciudadanos.	✓		✓		✓		
15	El RENIEC cuenta con aplicaciones de Registros Civiles a través de su página web.	✓		✓		✓		
16	El RENIEC cuenta con agencias descentralizadas para realizar trámites	✓		✓		✓		
17	El RENIEC cuenta con módulos 'Plataforma Virtual Múltiple' (PVM) para la	✓		✓		✓		

	realización de trámites registrales.						
	Dimensión 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
18	El colaborador le atendió inmediatamente, sin importar su condición socioeconómica, lengua o religión.	✓		✓		✓	
19	Las personas mayores, mujeres con bebés, discapacitados tiene un trato preferente	✓		✓		✓	
20	Le orientan y atienden con amabilidad, paciencia y cortesía al gestionar sus trámites.	✓		✓		✓	
21	Ante un reclamo, el colaborador mostró interés en dar solución a su problema.	✓		✓		✓	
	Dimensión 6: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
22	Desde una aplicación web podré verificar si la copia de un acta fue tramitado en RENIEC	✓		✓		✓	
23	Confío en la integridad de las personas que trabajan en el RENIEC.	✓		✓		✓	
24	Confío en ingresar mi tarjeta VISA para efectuar pagos de trámites RENIEC.	✓		✓		✓	
25	En los trámites PVM el lector biométrico identifica al que tramita.	✓		✓		✓	
26	Las aplicaciones web de los servicios en línea del RENIEC utilizan protocolos seguros (https).	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CUEVA SANCHEZ JEAN MARCOS **DNI:** 09958068

Especialidad del validador: INGENIERO SISTEMAS - MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

...28...de ABRIL...del 2017

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo C

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio del Registro Civil del RENIEC

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Fiabilidad							
1	El contenido de su acta refleja los datos tal cual su original	✓		✓		✓		
2	Confía que el sello electrónico de fedatario en su acta corresponde a un registrador civil	✓		✓		✓		
3	Considera que las actas emitidas por RENIEC están libres de borrones y enmendaduras.	✓		✓		✓		
4	Confía que la digitalización de las actas de su municipalidad al RENIEC se hizo bien.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta							
5	Las aplicaciones web de los servicios de RENIEC muestran una respuesta aceptable en tiempo.	✓		✓		✓		
6	El tiempo de atención de un acta emitida por RENIEC es rápido	✓		✓		✓		
7	Respecto de cuando obtenía la copia de su acta en la municipalidad, ahora con RENIEC es más rápido	✓		✓		✓		
8	Cuando paga por un trámite en un banco comercial (Banco de la Nación, BCP) su pago se refleja en línea en el RENIEC.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Disponibilidad de la información							
9	El horario de atención presencial de las agencias RENIEC es el adecuado.	✓		✓		✓		
10	Le es fácil ubicar una agencia RENIEC cerca de donde trabaja.	✓		✓		✓		
11	Le es fácil ubicar una agencia RENIEC cerca de donde vive.	✓		✓		✓		
12	Si su acta ya está en RENIEC, así se encuentre geográficamente distante de la municipalidad donde asentó su acta de nacimiento, puede tramitarlo desde cualquier agencia RENIEC del país.	✓		✓		✓		
13	Pudo contactar a RENIEC con facilidad usando una página web/correo electrónico, red social o teléfonos.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Elementos tangibles							
14	Los locales del RENIEC cuentan con equipos de cómputo en red para la atención a los ciudadanos.	✓		✓		✓		
15	El RENIEC cuenta con aplicaciones de Registros Civiles a través de su página web.	✓		✓		✓		
16	El RENIEC cuenta con agencias descentralizadas para realizar trámites	✓		✓		✓		
17	El RENIEC cuenta con módulos 'Plataforma Virtual Múltiple' (PVM) para la	✓		✓		✓		

		Si	No	Si	No	Si	No
	realización de trámites registrales.						
	Dimensión 5: Empatía						
18	El colaborador le atendió inmediatamente, sin importar su condición socioeconómica, lengua o religión.	✓		✓		✓	
19	Las personas mayores, mujeres con bebés, discapacitados tiene un trato preferente	✓		✓		✓	
20	Le orientan y atienden con amabilidad, paciencia y cortesía al gestionar sus trámites.	✓		✓		✓	
21	Ante un reclamo, el colaborador mostró interés en dar solución a su problema.	✓					
	Dimensión 6: Seguridad						
22	Desde una aplicación web podré verificar si la copia de un acta fue tramitado en RENIEC	✓		✓		✓	
23	Confío en la integridad de las personas que trabajan en el RENIEC.	✓		✓		✓	
24	Confío en ingresar mi tarjeta VISA para efectuar pagos de trámites RENIEC.	✓		✓		✓	
25	En los trámites PVM el lector biométrico identifica al que tramita.	✓		✓		✓	
26	Las aplicaciones web de los servicios en línea del RENIEC utilizan protocolos seguros (https).	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Tello Vellera CARLOS GUILLERMO DNI: 09856187

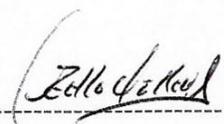
Especialidad del validador: Ing. Sistemas / Ing. Gestión Pública

28 de Abril del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo C

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio del Registro Civil del RENIEC

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Fiabilidad							
1	El contenido de su acta refleja los datos tal cual su original	✓		✓		✓		
2	Confía que el sello electrónico de fedatario en su acta corresponde a un registrador civil	✓		✓		✓		
3	Considera que las actas emitidas por RENIEC están libres de borrones y enmendaduras.	✓		✓		✓		
4	Confía que la digitalización de las actas de su municipalidad al RENIEC se hizo bien.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta							
5	Las aplicaciones web de los servicios de RENIEC muestran una respuesta aceptable en tiempo.	✓		✓		✓		
6	El tiempo de atención de un acta emitida por RENIEC es rápido	✓		✓		✓		
7	Respecto de cuando obtenía la copia de su acta en la municipalidad, ahora con RENIEC es más rápido	✓		✓		✓		
8	Cuando paga por un trámite en un banco comercial (Banco de la Nación, BCP) su pago se refleja en línea en el RENIEC.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Disponibilidad de la información							
9	El horario de atención presencial de las agencias RENIEC es el adecuado.	✓		✓		✓		
10	Le es fácil ubicar una agencia RENIEC cerca de donde trabaja.	✓		✓		✓		
11	Le es fácil ubicar una agencia RENIEC cerca de donde vive.	✓		✓		✓		
12	Si su acta ya está en RENIEC, así se encuentre geográficamente distante de la municipalidad donde asentó su acta de nacimiento, puede tramitarlo desde cualquier agencia RENIEC del país.	✓		✓		✓		
13	Pudo contactar a RENIEC con facilidad usando una página web/correo electrónico, red social o teléfonos.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Elementos tangibles							
14	Los locales del RENIEC cuentan con equipos de cómputo en red para la atención a los ciudadanos.	✓		✓		✓		
15	El RENIEC cuenta con aplicaciones de Registros Civiles a través de su página web.	✓		✓		✓		
16	El RENIEC cuenta con agencias descentralizadas para realizar trámites	✓		✓		✓		
17	El RENIEC cuenta con módulos 'Plataforma Virtual Múltiple' (PVM) para la	✓		✓		✓		

realización de trámites registrales.		Si	No	Si	No	Si	No
Dimensión 5: Empatía							
18	El colaborador le atendió inmediatamente, sin importar su condición socioeconómica, lengua o religión.	✓		✓		✓	
19	Las personas mayores, mujeres con bebés, discapacitados tiene un trato preferente	✓		✓		✓	
20	Le orientan y atienden con amabilidad, paciencia y cortesía al gestionar sus trámites.	✓		✓		✓	
21	Ante un reclamo, el colaborador mostró interés en dar solución a su problema.	✓					
Dimensión 6: Seguridad							
22	Desde una aplicación web podré verificar si la copia de un acta fue tramitado en RENIEC	✓		✓		✓	
23	Confío en la integridad de las personas que trabajan en el RENIEC.	✓		✓		✓	
24	Confío en ingresar mi tarjeta VISA para efectuar pagos de trámites RENIEC.	✓		✓		✓	
25	En los trámites PVM el lector biométrico identifica al que tramita.	✓		✓		✓	
26	Las aplicaciones web de los servicios en línea del RENIEC utilizan protocolos seguros (https).	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PUNZACA QUERQUEZANA WALTER BLADIMIR DNI: 09771046

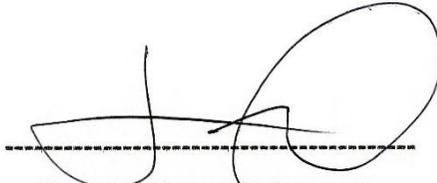
Especialidad del validador: SOCIOLOGO — MAESTRO EN SOCIOLOGIA

28 de ABRIL del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Anexo D: Confiabilidad alfa de Cronbach del cuestionario Calidad de servicio del Registro Civil

GET
FILE='D:\0 Tesis\0000 trabajos\Angel Ruiz\3\Calidad de Servicio.sav'.
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos1.

SAVE OUTFILE='D:\0 Tesis\0000 trabajos\Angel Ruiz\3\Calidad de Servicio.sav'
v'
/COMPRESSED.
RELIABILITY
/VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15 I16 I17 I18
I19 I20 I21 I22 I23 I24 I25 I26
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

➔ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto_de_datos1] D:\0 Tesis\0000 trabajos\Angel Ruiz\3\Calidad de Servicio

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	26

Anexo E

Base de Datos

	Variable Calidad de Servicio del Registro Civil																									
	Fiabilidad				Capacidad de Respuesta				Disponibilidad de Información				Elementos tangibles				Empatía				Seguridad					
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
2	3	4	3	3	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	1	3	4	5	4	3	4	3	5	3	3	4	
4	4	4	3	5	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
5	4	4	4	1	4	4	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	
6	4	5	5	5	1	1	1	1	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	
7	3	1	2	1	4	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3		
8	3	3	3	4	1	1	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	5		
9	4	5	4	3	3	3	4	3	5	4	1	1	1	4	1	2	1	1	1	5	1	1	3	4		
10	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4		
11	4	4	3	3	2	2	2	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5		
12	3	2	3	3	3	2	3	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4		
13	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5		
14	3	2	3	2	2	2	3	3	5	4	3	5	3	1	3	2	5	4	3	3	3	5	3	3		
15	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	5	1	1	1	3		
16	4	3	2	3	3	3	3	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5		
17	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3		
18	4	3	3	3	2	2	2	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	2	5		
19	3	2	2	4	4	2	3	3	1	2	1	4	4	4	4	1	1	1	1	2	1	1	3	4		
20	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3		
21	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4		
22	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3		
23	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
24	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3		
25	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
26	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4		
27	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	5	3		
28	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	3		
29	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5		
30	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	5	5	5	4	3	4	3	4	3		
31	3	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4		
32	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
33	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3		
34	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5		
35	4	3	5	3	3	4	4	3	5	5	5	3	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3		
36	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3		
37	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4		
38	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3		
39	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	3	5	3	5	4		
40	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3		
41	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3		
42	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	1	3	4	5	4	3	4	3	5	3	3	4		
43	4	3	5	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	2	5	5		
44	4	4	1	4	4	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3		
45	5	5	5	1	1	1	1	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5		

46	1	2	1	4	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	4
47	3	3	4	1	1	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	5	4
48	5	4	3	3	3	4	3	5	4	1	1	1	4	1	2	1	1	1	5	1	1	3	4	3	3	4
49	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4
50	4	3	3	2	2	2	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	
51	2	3	3	3	2	3	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
52	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	5	3	4
53	2	3	2	2	2	3	3	5	4	3	5	3	1	3	2	5	4	3	3	3	5	3	5	4	4	5
54	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	5	1	1	1	4	4	3	4
55	3	2	3	3	3	3	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4
56	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5
57	3	3	3	2	2	2	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	2	4	4	4	5
58	2	2	4	4	2	3	3	1	2	1	4	4	4	4	1	1	1	1	2	1	1	3	4	3	3	4
59	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
60	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	4	5	5
61	3	4	3	3	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	5	3	3
62	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5
63	3	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	5	3	4	5	4
64	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5
65	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4
66	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
67	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4
68	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5
69	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4
70	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	3	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
71	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	1	3	4	5	4	3	4
72	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3
73	3	3	4	3	4	3	4	4	1	4	1	4	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
74	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
75	3	4	4	4	5	4	4	1	2	1	4	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	4	3	5	5	5	5	5	3	3	4	1	1	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
77	3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	1	1	1	4	1	2	1	1	1	5
78	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3
79	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
80	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4
81	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	1	2	1	1	1	1	1	5
82	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	5	4	3	5	3	1	3	2	5	4	3	3
83	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	5
84	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
85	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3
86	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3
87	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	1	2	1	4	4	4	4	1	1	1	1	2
88	5	5	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4
89	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4
90	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5

91	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	3	3	4		
92	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	
93	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	
94	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	
95	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	3	3	3	4	5	4	3	5	
96	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	5	3	4	3	4		
97	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	
98	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	
99	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	
100	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	
101	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	
102	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
103	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	3	3	
104	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
105	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	
106	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	1	3	4	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	
107	4	3	5	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	
108	4	4	1	4	4	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	3	4
109	5	5	5	1	1	1	1	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
110	1	2	1	4	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3
111	3	3	4	1	1	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	3	3	
112	5	4	3	3	3	4	3	5	4	1	1	1	4	1	2	1	1	1	5	1	1	3	3	4	3	3	
113	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
114	4	3	3	2	2	2	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	
115	2	3	3	3	2	3	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	
116	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	4	4	4	
117	2	3	2	2	2	3	3	5	4	3	5	3	1	3	2	5	4	3	3	3	5	3	4	5	5	5	
118	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	5	1	1	1	3	4	4	5	
119	3	2	3	3	3	3	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
120	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	
121	3	3	3	2	2	2	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	2	5	3	4	4	
122	2	2	4	4	2	3	3	1	2	1	4	4	4	4	1	1	1	1	2	1	1	3	5	5	3	5	
123	4	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	
124	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
125	3	3	5	3	3	5	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	
126	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	1	3	4	5	4	3	4	
127	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	
128	4	3	4	3	4	3	3	4	4	1	4	4	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
129	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
130	4	4	5	4	4	4	3	1	2	1	4	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
131	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	1	1	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	
132	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	5	4	1	1	1	4	1	2	1	1	1	5	
133	3	3	4	5	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	
134	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
135	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	

136	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	5
137	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	5	4	3	5	3	1	3	2	5	4	3	3	
138	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	5	
139	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
140	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	
141	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3
142	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	2	3	3	1	2	1	4	4	4	4	1	1	1	1	2	
143	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	5	
144	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	
145	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	4	5	5	3	5	4	3	3
146	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	
147	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	
148	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	3	5	3	4	5	4	3	5	
149	4	3	5	4	4	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	
150	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	1	
151	3	4	5	5	3	5	4	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	2	4	4	4	5	2	4	3	4	
152	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
153	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	5	5	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	
154	3	5	3	5	3	3	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	3	
155	5	5	3	5	5	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	3	1	4	1	2	2	2	1	3	
156	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	3	1	3	2	2	2	1	3	1	4	2	3	1	3	
157	5	4	4	5	5	3	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
158	3	5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	1	2	3	3	3	3	1	4	4	3	4	3	
159	3	5	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	2	4	4	3	5	1	
160	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	2	3	5	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	
161	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	5	5	3	4	5	5	5	1	
162	4	3	5	5	5	5	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2	1	4
163	4	4	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	1	
164	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	1	4	5	4	3	3	
165	5	4	5	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	
166	3	3	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	
167	5	4	3	3	3	4	1	2	1	1	1	5	1	1	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	
168	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
169	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	
170	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	
171	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
172	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	5	3	5	3	4	5	4	3	3	3	5	3	4	3	4	4	
173	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	
174	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
175	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	
176	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	4	
177	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	
178	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3
179	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	5	
180	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	

Anexo F

Reporte del Turnitin

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=832435879&u=1057626303&lang=es&s=1

feedback studio | Calidad de Servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017



Calidad de Servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017

Tesis Para Obtener el Grado Profesional de:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Br. Ruiz Delgado, Angel

ASESOR:
Dr. Juan Méndez Vergaray

SECCIÓN:
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Dirección

PERÚ - 2017

Resumen de coincidencias

18 %

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	10 %
2	es.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	3 %
3	www.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	2 %
4	unpan1.un.org <small>Fuente de Internet</small>	1 %
5	calidad-de-servicio-une... <small>Fuente de Internet</small>	1 %
6	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
7	www.slideshare.net <small>Fuente de Internet</small>	1 %

Página: 1 de 53 Número de palabras: 9567

22:57
03/08/2017



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Juan Méndez Vergaray, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“CALIDAD DE SERVICIO DEL REGISTRO CIVIL DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL LIMA, 2017”** del estudiante **RUIZ DELGADO, ANGEL;** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 18% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Los Olivos, 15 de junio del 2017

Juan Méndez Vergaray

DNI: 09200211



Dictamen Final

Vista la Tesis:

**CALIDAD DE SERVICIO DEL REGISTRO CIVIL DEL REGISTRO NACIONAL
DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL LIMA, 2017**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, de los graduandos:

Br. RUIZ DELGADO, ANGEL

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 26 del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis 2010. La Comisión revisora DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra expedita para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado, en cumplimiento al artículo 38 del mismo instrumento normativo.

Comuníquese y archívese.

Los Olivos, 15 de julio del 2017

.....
Dr. Juan Méndez Vergara

.....
Dr.

Lista de Figuras

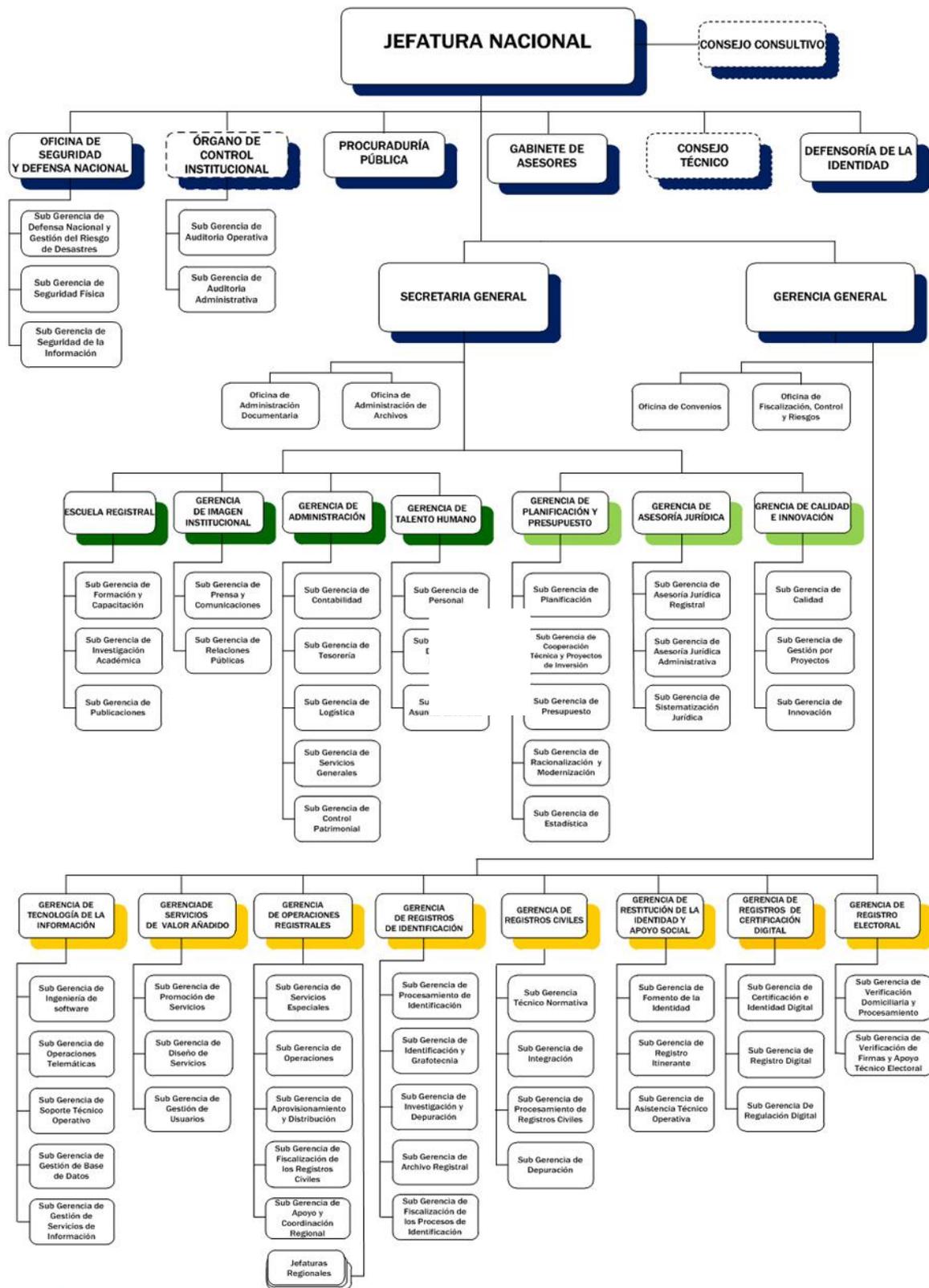


Figura 16. Organigrama del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

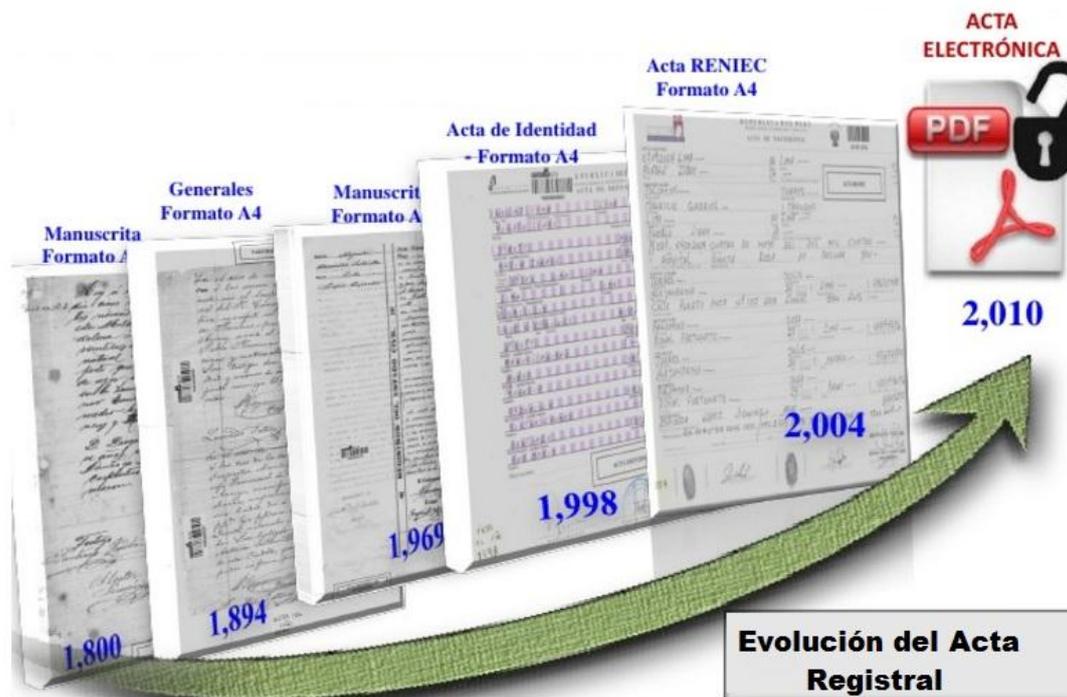


Figura 17. Actas registrales históricas.



Figura 18. Certificado ISO 9001 del procesamiento de actas registrales.



Figura 19. Sistema Integrado de Registros Civiles y sus módulos.

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL

ACTA DE NACIMIENTO

FECHA DE NACIMIENTO 10 DE FEBRERO DE 2013 **HORA** 08:08 AM
LOCALIDAD LIMA / LIMA / BREÑA (14 01 04 000)
LUGAR DE OCURRENCIA HOSPITAL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
SEXO FEMENINO

Nombre:	YANETH ACEVEDO ARENAS	
DATOS DE LOS PADRES	PADRE	MADRE
Prenombres	DANTE RAMON	MARIA CECILIA
Primer Apellido	ACEVEDO	ARENAS
Segundo Apellido	BOBADILLA	HORNA
Nacionalidad	PERUANA	PERUANA
Documento de Identidad	DNI/LE 41332213	DNI/LE 10109233
Domicilio de la madre	JR. LOS CHASQUIS 524 ZARATE. LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO	

FECHA DE REGISTRO 14 DE FEBRERO DE 2013
OFICINA REGISTRAL LIMA / LIMA / SAN BORJA (14 01 40 000)
DECLARANTE / VÍNCULO MARIA CECILIA ARENAS HORNA / MADRE
DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI/LE 10109233
DECLARANTE / VÍNCULO DANTE RAMON ACEVEDO BOBADILLA / PADRE
DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI/LE 41332213
REGISTRADOR CIVIL FLORES BELIZARIO, VICTOR DINO
DNI 43942930
OBSERVACIONES

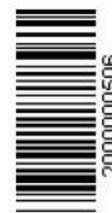


Figura 20. Acta registral electrónica de nacimiento.

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL

ACTA DE MATRIMONIO

FECHA DE CELEBRACION 21 DE ABRIL DE 2015
LUGAR CAJAMARCA / JAEN / JAEN (06 08 01 000)
CELEBRANTE JORGE LUIS JOAQUIN ORBEGOSO
CARGO JEFE OFICINA RR.CC. MUNIC. JAEN
EXPEDIENTE 007

DATOS	LA CONYUGE	EL CONYUGE
Prenombres	ELIANA	LEHI
Primer apellido	NEYRA	LEIV
Segundo apellido	CONTRE	ECHEVARR
Documento de identidad	NO SE CONOCE	NO SE CONOCE
Edad	46	46
Estado civil	SOLTERO	SOLTERO
Nacionalidad	PERUANA	
Lugar de nacimiento	CAJAMARCA / JAEN / JAEN (06 08 01 000)	CAJAMARCA / JAEN / JAEN (06 08 01 000)

FECHA DE REGISTRO 21 DE MAYO DE 2015
OFICINA REGISTRAL LIMA / LIMA / SAN BORJA (14 01 40 000)
REGISTRADOR CIVIL LUNA CASTRO, LEONEL ELLAS
DNI 40261293
OBSERVACIONES



Firmado digitalmente por SANTISTEBAN SALAZAR Sonia Marina
(FAL20295613620)
Motivo: Inscripción de acta registral electrónica
Fecha: 21/05/2015 14:08:08 -0500



Figura 21. Acta registral electrónica de matrimonio.

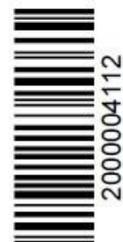
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

ACTA DE DEFUNCIÓN

FECHA/HORA DE FALLECIMIENTO 10 DE MAYO DE 2016 / 10:10 hrs.
LOCALIDAD CUSCO / ANTA / LIMATAMBO (07 03 04 000)
LUGAR DE OCURRENCIA CENTRO DE SALUD HOSPITAL REBAGLIATTI

DATOS	FALLECIDO
Prenombres	FREDY ORLANDO
Primer Apellido	REJAS
Segundo Apellido	RIOS
Documento de Identidad	DNI/LE 00410483
Edad	8 AÑOS
Nacionalidad	PERUANA
Lugar de Nacimiento	TACNA / TACNA / TACNA (22 01 01 000)
Padre	
Madre	

FECHA DE REGISTRO 30 DE MARZO DE 2017
OFICINA REGISTRAL
DECLARANTE YOSELYN YAMILI MARIN APAZA
DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI/LE 41274715
REGISTRADOR CIVIL CUADROS SALAS DE GOYTENDIA MARIA DEL CARMEN
DNI 10040890
OBSERVACIONES





 FIRMA DEL DECLARANTE

Figura 22. Acta registral electrónica de defunción.



Figura 23. Plataforma Virtual Múltiple (PVM) ubicado en el Real Plaza Centro Cívico, Lima



Figura 24. Emisión de un acta registral vía la Plataforma Virtual Múltiple (PVM)

Lista de Tablas

Tabla 12

Oficinas registrales incorporadas al Reniec.

	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	TIPO	FECHA
1		CALLAO	BELLAVISTA	DISTRITAL	25SET2006
2		CALLAO	CALLAO	PROVINCIAL	16DIC2011
3		CALLAO	CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO	DISTRITAL	20ENE2012
4		CALLAO	LA PERLA	DISTRITAL	18ABR2008
5		CALLAO	LA PUNTA	DISTRITAL	26SET2008
6		CALLAO	MI PERU (*)	DISTRITAL	21DIC2012
7		CALLAO	VENTANILLA	DISTRITAL	11OCT2013
8	CUSCO	CUSCO	CUSCO	PROVINCIAL	28DIC2012
9	HUANCAVELICA	ACOBAMBA	ACOBAMBA	PROVINCIAL	15JUN2012
10	HUANCAVELICA	ANGARAES	LIRCAY	PROVINCIAL	25MAY2012
11	HUANCAVELICA	CASTROVIRREYNA	CASTROVIRREYNA	PROVINCIAL	25MAY2012
12	HUANCAVELICA	CHURCAMP	CHURCAMP	PROVINCIAL	25MAY2012
13	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	PROVINCIAL	30SET2010
14	HUANCAVELICA	HUAYTARA	HUAYTARA	PROVINCIAL	25MAY2012
15	HUANCAVELICA	TAYACAJA	PAMPAS	PROVINCIAL	15JUN2012
16	LA LIBERTAD	PATAZ	PARCOY	DISTRITAL	14JUN2013
17	LA LIBERTAD	TRUJILLO	EL PORVENIR(ALTO TRUJILLO)	MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO	05DIC2014
18	LA LIBERTAD	TRUJILLO	EL PORVENIR	DISTRITAL	30MAY2013
19	LA LIBERTAD	TRUJILLO	TRUJILLO	PROVINCIAL	30NOV2012
(*)	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	CHICLAYO	PROVINCIAL	04/11/2016
20	LIMA	LIMA	ANCON	DISTRITAL	19OCT2012
21	LIMA	LIMA	ATE	DISTRITAL	26OCT2007
22	LIMA	LIMA	BARRANCO	DISTRITAL	08AGO2008
23	LIMA	LIMA	BREÑA	DISTRITAL	20ABR2007
24	LIMA	LIMA	CARABAYLLO	DISTRITAL	28MAY2010
25	LIMA	LIMA	CHACLACAYO	DISTRITAL	05AGO2011
26	LIMA	LIMA	CHORRILLOS	DISTRITAL	18/11/2015
	LIMA	LIMA	CHORRILLOS	DISTRITAL	18/12/2015
27	LIMA	LIMA	CIENEGUILLA	DISTRITAL	12JUN2009
28	LIMA	LIMA	COMAS	DISTRITAL	10NOV2006
29	LIMA	LIMA	EL AGUSTINO	DISTRITAL	23SET2011
30	LIMA	LIMA	INDEPENDENCIA	DISTRITAL	01DIC2006
31	LIMA	LIMA	JESÚS MARÍA	DISTRITAL	30MAY2008
32	LIMA	LIMA	LA MOLINA	DISTRITAL	01FEB2008
33	LIMA	LIMA	LA VICTORIA	DISTRITAL	24SET2010
34	LIMA	LIMA	LIMA	PROVINCIAL	24/06/16
35	LIMA	LIMA	LINCE	DISTRITAL	18AGO2006
36	LIMA	LIMA	LOS OLIVOS	DISTRITAL	15DIC2006
37	LIMA	LIMA	LURIGANCHO CHOSICA	DISTRITAL	19OCT2012
38	LIMA	LIMA	LURIN	DISTRITAL	12AGO2011

...

	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	TIPO	FECHA
39	LIMA	LIMA	MAGDALENA DEL MAR	DISTRITAL	20JUL2007
40	LIMA	LIMA	MIRAFLORES	DISTRITAL	31/07/2015
41	LIMA	LIMA	PACHACAMAC	DISTRITAL	12AGO2011
42	LIMA	LIMA	PUCUSANA	DISTRITAL	17AGO2012
43	LIMA	LIMA	PUEBLO LIBRE	DISTRITAL	03SET2010
44	LIMA	LIMA	PUENTE PIEDRA	DISTRITAL	28NOV2008
45	LIMA	LIMA	PUNTA HERMOSA	DISTRITAL	17AGO2012
46	LIMA	LIMA	PUNTA NEGRA	DISTRITAL	17AGO2012
47	LIMA	LIMA	RIMAC	DISTRITAL	23NOV2007
48	LIMA	LIMA	SAN BARTOLO	DISTRITAL	17AGO2012
49	LIMA	LIMA	SAN BORJA	DISTRITAL	03OCT2005
50	LIMA	LIMA	SAN ISIDRO	DISTRITAL	12ABR2006
51	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE LURIGANCHO	DISTRITAL	28OCT2011
52	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE MIRAFLORES	DISTRITAL	19AGO2011
53	LIMA	LIMA	SAN LUIS	DISTRITAL	09JUN2006
54	LIMA	LIMA	SAN MARTIN DE PORRES	DISTRITAL	05ENE2007
55	LIMA	LIMA	SAN MIGUEL	DISTRITAL	25JUN2010
56	LIMA	LIMA	SANTA ANITA	DISTRITAL	23MAR2007
57	LIMA	LIMA	SANTA MARIA DEL MAR	DISTRITAL	17AGO2012
58	LIMA	LIMA	SANTA ROSA	DISTRITAL	17AGO2012
59	LIMA	LIMA	SANTIAGO DE SURCO	DISTRITAL	18NOV2005
60	LIMA	LIMA	SURQUILLO	DISTRITAL	17FEB2006
61	LIMA	LIMA	VILLA EL SALVADOR	DISTRITAL	18MAR2010
62	LIMA	LIMA	VILLA MARIA DEL TRIUNFO	DISTRITAL	21DIC2012
63	LORETO	MAYNAS	BELEN	DISTRITAL	22JUL2011
64	LORETO	MAYNAS	IQUITOS	PROVINCIAL	12DIC2011
65	LORETO	MAYNAS	SAN JUAN BAUTISTA	DISTRITAL	22JUL2011
66	PIURA	AYABACA	FRIAS	DISTRITAL	18MAR2011
67	PIURA	PIURA	PIURA	PROVINCIAL	18NOV2011
**	TUMBES	TUMBES	TUMBES	PROVINCIAL	09/05/2017
68	UCAYALI	CORONEL PORTILLO	MANANTAY	DISTRITAL	09ABR2010

* En proceso a Mayo del 2017

Fuente: Reniec 26/05/2017

Anexo G : Artículo Científico

LA CALIDAD DE SERVICIO DEL REGISTRO CIVIL DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL

Angel Ruiz Delgado

aruiz@Reniec.gob.pe

Ingeniero de Sistemas, labora en la gerencia de informática del Reniec

Resumen

En una investigación realizada a la Calidad del Servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación, consistente en la emisión de las actas de nacimiento, matrimonio, y defunción que forman parte de los Hechos Vitales de toda persona a lo largo de su vida, trabajo realizado específicamente al segmento de actas Reniec, aquellas que son emitidas como actas electrónicas y las actas digitalizadas de las municipalidades que ya han pasado a esta entidad central, se encontró un nivel medio y alto de calidad vista desde los usuarios de este servicio.

El instrumento que midió la Calidad de Servicio del Registro Civil, se basó en el modelo estándar Servqual, cuestionario que pregunta sobre la fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad y empatía, al cual se adicionó la dimensión Disponibilidad de Información, factor diferenciador respecto de cómo se obtiene un acta en la red Reniec, donde la información está centralizada, así el usuario sea de un lugar geográfico distante podrá ubicar su acta registral; lo que no ocurre con el caso de las actas emitidas en los municipios, los cuales solo están limitados a personas de su jurisdicción.

Palabras claves: Calidad de servicio, Registro Civil, Reniec, Hechos Vitales, Servqual

Introducción

En el acontecer de la vida de las personas desde el comienzo hasta el fin de la vida se registran los hechos vitales (nacimientos y defunciones), así como aquellos actos que puedan cambiar el estado civil (matrimonios, divorcios). En el Perú de hoy, estos actos registrales se realizan en municipios del país y en forma gradual en el Reniec, en ese sentido se hace importante conocer los niveles de la calidad de servicio del registro civil en esta última institución que según el marco legal vigente debe ser quién se encargue del 100% de esta tarea registral.

Para tener certeza en los resultados, fue indispensable describir el proceso de validación y confiabilidad del instrumento que se utilizó para la recolección de información proporcionada por los usuarios que hacen uso de este servicio, a través de un cuestionario basado en el desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) nos dan a conocer cinco dimensiones de la calidad de servicios: Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos en red, personal y materiales de comunicación. Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Metodología

La investigación fue básica con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, ya que se recogió los datos en un determinado tiempo y espacio que según Sánchez y Reyes (2010). El diseño de la investigación fue no experimental, porque no existe manipulación de las variables de estudio, solo se miden tal como las encuentras (Hernández, et al, 2010). Como población se tomó a la cantidad de trámites de copia de un acta registral emitidos en un periodo de dos días útiles en un agencia PVM del Centro Cívico en Lima, totalizando 338 trámites, por la ubicación 'cosmopolita' de este puesto de atención en un lugar de alta

conurrencia de público se verificó la aleatoriedad del distrito origen del acta, 36 distritos de los 43 que tiene Lima metropolitana, por ellos la muestra se tomó como probabilística arrojando el valor de 180 usuarios a encuestar. La confiabilidad de los datos recogidos fue validada con el coeficiente Alfa Cronbach, así como el instrumento de medición por el juicio de expertos.

Resultados

Tabla 1

El nivel de calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Alto	103	57,2
Medio	48	26,7
Bajo	29	16,1
Total	180	100,0

En la tabla 1 se puede observar que la calidad de servicio del Registro Civil del Reniec Lima 2017, un 57.2% consideró un nivel de alto, seguido de un 26.7% que manifestó de nivel medio; mientras que para un 16.1% el nivel calidad de servicio fue considerado bajo.

Del mismo modo se determinó el nivel para cada una de los factores o dimensión de la calidad de servicio, tal como sigue:

Tabla 2

El nivel de fiabilidad del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	112	62,2
Medio	53	29,4
Bajo	15	8,3
Total	180	100,0

En la tabla 2 se muestra que el 62,2% de los usuarios del Registro Civil del Reniec Lima, 2017, opinan que el nivel alcanzado en la dimensión fiabilidad fue alta, el 29.4% considera un nivel medio, mientras que el 8.3% manifestaron un nivel bajo.

Tabla 3

El nivel de capacidad de respuesta del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	99	55,0
Medio	48	26,7
Bajo	33	18,3
Total	180	100,0

En la tabla 3 se muestran que el 55% de los usuarios del Reniec Lima, 2017, opinan que el nivel alcanzado en la dimensión capacidad de respuesta es alta, el 26.7% consideran que un nivel medio, mientras que el 18.3% manifiestan que es baja.

Tabla 4

El nivel de disponibilidad de información del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	83	46,1
Medio	55	30,6
Bajo	42	23,3
Total	180	100,0

La tabla 4 muestra que el 46,1% de los usuarios del Registro Civil del Reniec Lima, 2017, opinan que el nivel alcanzado en la dimensión disponibilidad de información es alta, el 30.6% consideraron que un nivel medio, mientras que el 23.3% manifiestan que es baja.

Tabla 5

El nivel de los elementos tangibles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	84	46,7
Medio	57	31,7
Bajo	39	21,7
Total	180	100,0

En la tabla 5 se observa que sobre los elementos tangibles del Reniec, 2017, el 46.7% presentan un nivel alto, el 31.7% y un 21.7% considera un nivel bajo.

Tabla 6

El nivel de empatía del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	99	55,0
Medio	50	27,8
Bajo	31	17,2
Total	180	100,0

En la tabla 6 se observa que la medición de la empatía del Reniec hacía sus usuarios, alcanza un 55% que considera alto, un 27.8% un nivel regular y un 17.2% un nivel bajo.

Tabla 7

El nivel de seguridad del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	92	51,1
Medio	54	30,0
Bajo	34	18,9
Total	180	100,0

En la tabla 7 sobre la medición sobre la dimensión Seguridad en la calidad del servicio de los registros civiles de Reniec Lima 2017, el 51,1% consideró un nivel alto, un 30% un nivel medio y un 18.9% un nivel bajo.

Cada ítem fue medido en escala de Likert con las puntuaciones: (1p) nunca, (2p) casi nunca, (3p) a veces, (4p) casi siempre, (5p) siempre.

Variable a medir: Calidad de Servicio del Registro Civil en Reniec

N°	Dimensión 1: Fiabilidad
1	El contenido de su acta refleja los datos tal cual su original
2	Confía que el sello electrónico de fedatario en su acta corresponde a un registrador civil
3	Considera que las actas emitidas por Reniec están libres de borrones y enmendaduras.
4	Confía que la digitalización de las actas de su municipalidad al Reniec se hizo bien.
N°	Dimensión 2: Capacidad de respuesta
5	Las aplicaciones web de los servicios de Reniec muestran una respuesta aceptable en tiempo.
6	El tiempo de atención de un acta emitida por Reniec es rápido
7	Respecto de cuando obtenía la copia de su acta en la municipalidad, ahora con Reniec es más rápido
8	Cuando paga por un trámite en un banco comercial (Banco de la Nación, BCP) su pago se refleja en línea en el Reniec.
N°	Dimensión 3: Disponibilidad de la información

9	El horario de atención presencial de las agencias Reniec es el adecuado.
10	Le es fácil ubicar una agencia Reniec cerca de donde trabaja.
11	Le es fácil ubicar una agencia Reniec cerca de donde vive.
12	Si su acta ya está en Reniec , así se encuentre geográficamente distante de la municipalidad donde asentó su acta de nacimiento, puede tramitarlo desde cualquier agencia Reniec del país.
13	Pudo contactar a Reniec con facilidad usando una página web/correo electrónico, red social o teléfonos.
N°	Dimensión 4: Elementos tangibles
14	Los locales del Reniec cuentan con equipos de cómputo en red para la atención a los ciudadanos.
15	El Reniec cuenta con aplicaciones de Registros Civiles a través de su página web.
16	El Reniec cuenta con agencias descentralizadas para realizar trámites
17	El Reniec cuenta con módulos 'Plataforma Virtual Múltiple' (PVM) para la realización de trámites registrales.
N°	Dimensión 5: Empatía
18	El colaborador le atendió inmediatamente, sin importar su condición socioeconómica, lengua o religión.
19	Las personas mayores, mujeres con bebés, discapacitados tiene un trato preferente
20	Le orientan y atienden con amabilidad, paciencia y cortesía al gestionar sus trámites.
21	Ante un reclamo, el colaborador mostró interés en dar solución a su problema.
N°	Dimensión 6: Seguridad
22	Desde una aplicación web podré verificar si la copia de un acta fue tramitado en Reniec
23	Confío en la integridad de las personas que trabajan en el Reniec.
24	Confío en ingresar mi tarjeta VISA para efectuar pagos de trámites Reniec.
25	En los trámites PVM el lector biométrico identifica al que tramita.
26	Las aplicaciones web de los servicios en línea del Reniec utilizan protocolos seguros (https).

Discusión

El análisis efectuado ha evidenciado que el nivel de Calidad de Servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil es bastante aceptable, un 57.2% consideró un nivel alto, seguido de un 26.7% que calificó como nivel medio y solo un 16.1% consideró un nivel bajo, dichos resultados tendrían cierta similitud con los resultados de Méndez (2008) sobre su estudio de calidad de servicio realizado a un importante restaurante en la ciudad de Puebla-México donde un 71% calificó de nivel medio o alta y el 29% de baja calidad, dado que sí se toma como una unidad la calidad deservicio del registro civil del nivel medio y alto tendríamos 83.9% y como baja calidad el 26.7% un tanto cercano al 29% de Méndez.

Por otra parte, contrastando los resultados de la presente investigación que entre el nivel de calidad alto y medio alcanza un 83.9% con el estudio de la Encuesta Nacional Urbano – Rural de Ipsos Perú (2016) que evaluó la confianza o desconfianza de los ciudadanos peruanos respecto hacia las instituciones públicas y algunas organizaciones privadas, cuyo resultado dio un 82% dijo confiar en los servicios que brinda el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, resultado que va en la misma dirección que la presente investigación.

Conclusiones

En función de nuestro estudio los resultados del objetivo general reportan que el 57.2% presentan un nivel de buena en la calidad de servicio, por otro lado el 26.7% alcanzó un nivel regular de la calidad de servicio, así mismo el 16.1% se encuentra en un nivel bajo de la calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017

Este nivel alto de calidad de servicio en la emisión de actas del registro civil se debe en gran medida a la centralización de la información en una sola entidad como es el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil frente a otras instituciones aisladas como son las municipalidades.

Sin embargo, al observar el avance de Oficinas registrales incorporadas al Reniec en 12 años de iniciado este proceso de digitalización de actas sólo ha llegado a 15 municipios provinciales y 53 distritales, número bastante bajo para un país de 196 provincias y 1874 distritos. Se recomienda ahondar y masificar a nivel nacional la tarea de incorporación del resto de oficinas registrales que aún siguen en poder municipal al Reniec.

Referencias

- Albretch, K. y Zemke, R. (1991) *Gerencia del Servicio*. Colombia: LEGIS.
 Recuperado el 05 de mayo de 2017 de
<https://es.slideshare.net/albertogaitan87/gerencia-del-servicio-karl-albrecht-ron-zamke>
- Cerna, L. (2012) *Calidad Total en la Gestión de Servicios; Como lograr el Equilibrio entre las Percepciones y las Expectativas de los Consumidores*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Devoto, R. (2010) La calidad de servicio percibida en el sector público. Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Recuperado el 05 de mayo de 2017 de:
<http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apunte-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>
- El Comercio (02 de octubre de 2016). IPSOS: Encuesta Nacional Urbano - Rural. Recuperado el 07 de mayo de 2017 de
<http://cde.3.elcomercio.pe/doc/0/1/4/9/7/1497588.pdf>

- Méndez, G. (2008). *Identificación de las fallas en el servicio más comunes mediante la Técnica de Incidentes Críticos a un restaurante de la ciudad de Puebla*. (Tesis de maestría). Puebla, México. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/
- RENIEC (2017). *Nacimientos, Matrimonios y Defunción*. Recuperado el 04 de mayo del 2017 de <https://www.Reniec.gob.pe/portal/registroCivil.htm>
- RENIEC (2012). *Acta Registral Electrónica*. Recuperado el 07 de mayo de 2017 de http://www.Reniec.gob.pe/portal/pdf/04_acta_registral.pdf
- Sánchez, L. y Reyes, H. (2006). *Método y diseños en investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Valderrama S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: Ed. San Marcos.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993) *Calidad Total en la Gestión de Servicios; Como lograr el Equilibrio entre las Percepciones y las Expectativas de los Consumidores*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Zeithaml, V. & Bitner, M. (2002) *Marketing de Servicios un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa*. México D.F., México: McGraw-Hill.