



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Atención y calidad de servicio al usuario en la OREC de la
Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja - 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Acuña Rivera, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-7058-7615)

ASESORES:

Dra. Contreras Julian, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

Dr. Ramirez Garcia, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO , CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Atención y calidad de servicio al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja – 2024", cuyo autor es ACUÑA RIVERA CARLOS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 03 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 13- 07-2024 00:56:12
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID: 0000-0003-0035-7088	Firmado electrónicamente por: RRAMIREZGA24 el 20-07-2024 09:04:19

Código documento Trilce: TRI - 0791484





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ACUÑA RIVERA CARLOS ALBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Atención y calidad de servicio al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja – 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CARLOS ALBERTO ACUÑA RIVERA DNI: 43301127 ORCID: 0000-0002-7058-7615	Firmado electrónicamente por: CACUNARI el 03-07- 2024 13:36:27

Código documento Trilce: TRI - 0791482



Dedicatoria

A mis padres, quienes en todo momento
me demostraron su apoyo.

Carlos

Agradecimiento

A Dios, por guiar siempre mi camino; a mis docentes de la Universidad César Vallejo – Tarapoto, que contribuyeron en mi formación académica y fueron quienes siempre estuvieron motivándome para lograr mis metas y objetivos.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	23
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. Grado de atención al usuario	27
Tabla 2. Grado de calidad de servicio	28
Tabla 3. Prueba de normalidad	29
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de atención al usuario y calidad del servicio	30
Tabla 5. Relación entre atención al usuario y la calidad de servicio.....	31

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión y análisis de determinación (R^2) entre la atención al usuario y la calidad de servicio.....	32
---	----

Resumen

La investigación estuvo relacionada con el ODS 16, orientada a la promoción pacífica e inclusiva de las sociedades para el desarrollo sostenibles, Meta 16.9 que al 2030 busca proporcionar acceso a una identidad a toda la población, priorizando la inscripción de nacimientos, y tuvo como objetivo general determinar la relación entre la atención al usuario y la calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024. Fue tipo básica, descriptivo, correlacional, transversal y no experimental. Se utilizó encuesta y cuestionario para recolectar datos, la población fue de 11250 y la muestra fueron 165 usuarios. Como resultados: el grado de atención al usuario es regular 73.94%, malo 19.39% y bueno 6.67%. El grado de calidad de servicio es regular 73.33%, malo 23.64% y bueno 3.03%. Existe relación significativa entre las dimensiones de atención y la calidad de servicio, pues el valor de significancia bilateral obtenido fue $p < 0.01$. Conclusión: Existe relación significativa entre atención y calidad de servicio al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja – 2024, el valor sig. obtenido $p < 0.01$. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.577 (correlación positiva moderada).

Palabras clave: Atención al usuario, calidad de servicio, barreras económicas, expectativas de las personas, fortalecimiento del servicio.

Abstract

The research was related to SDG 16, aimed at the peaceful and inclusive promotion of sustainable societies for development, Goal 16.9, which by 2030 seeks to provide access to an identity for the entire population, prioritizing birth registration, and had as its objective general to determine the relationship between user attention and service quality in the OREC of the Elías Soplín Vargas District Municipality, Rioja, 2024. It was basic, descriptive, correlational, transversal and non-experimental. A survey and questionnaire were used to collect data, the population was 11,250 and the sample was 165 users. As results: the degree of user service is regular 73.94%, bad 19.39% and good 6.67%. The degree of service quality is regular 73.33%, bad 23.64% and good 3.03%. There is a significant relationship between the dimensions of care and the quality of service, since the bilateral significance value obtained was $p < 0.01$. Conclusion: there is a significant relationship between attention and quality of service to the user in the OREC of the Elías Soplín Vargas District Municipality, Rioja – 2024, the sig value. obtained $p < 0.01$. Using the Rho Spearman statistical analysis, a coefficient of 0.577 was reached (moderate positive correlation).

Keywords: User service, service quality, economic barriers, people's expectations, service strengthening.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación buscó aportar al ODS número 16, que se basa en la promoción pacífica e inclusiva de las sociedades para el desarrollo sostenible, facilitando su acceso a la justicia y construcción de instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas, asimismo, se encuentra orientado a la meta 16.9 la misma que al 2030 busca proporcionar acceso a una identidad jurídica a toda la población, priorizando la inscripción de nacimientos, pues el registro del estado civil de la población, es fundamental para la formación de estadísticas útiles para que los gobiernos y/u organismos internacionales promuevan beneficios sociales (UNESCO, 2019). De acuerdo con datos estadísticos, en el mundo existen 229 millones de menores de 0 a 5 años, que no figuran su nacimiento en ningún registro, tal como lo menciona el UNICEF. También, en occidente el porcentaje de inscritos bordea el 94 por ciento de todos los que nacen, datos que se encuentran muy distantes del porcentaje del viejo continente en donde ya se ha alcanzado casi la totalidad de inscripciones. Sin embargo, si comparamos con cifras de otros países, como los asiáticos, podemos apreciar que ellos solo han alcanzado un 38 por ciento, así como también las cifras de países del continente africano, en donde se ha alcanzado un 44 por ciento, lo cual se convierte en una problemática latente, pues los pobladores al no encontrarse registrados no pueden ejercer sus derechos fundamentales, asimismo, al no contar con identificación no pueden ser beneficiarios de programas promovidos por el Estado u organismos internacionales. (OEA, 2023)

De conformidad con la OEA (2023), en la región Latinoamérica, el 6 % de la población equivalente a 3.2 millones de personas no están inscritas en los registros correspondientes. El registro de todos los nacidos para el 2030 es uno de los ODS, para lo cual muchos países de la región vienen implementado mejoras y estrategias para poder alcanzarlo, donde Ecuador viene presentando avances importantes. Así también, de conformidad con la OEA (2022), se ha visto muchos desafíos en los últimos años, como la degradación de institucionalidad, la violencia, la militarización, y la desigualdad socioeconómica, que afecta, en cierta medida, la cobertura

general del registro civil. En el caso de Guatemala en el ejercicio 2018, con el propósito de digitalizar el registro civil en las municipalidades, al realizar la transferencia de datos al Registro Nacional de las Personas (RENAP), existieron problemáticas que frustraron dichos procesos tales como libros deteriorados, destruidos y quemados, así como enmendaduras, errores e información incompletos (OEA, 2018)

En el Perú, pese a que el registro civil viene ganando institucionalidad y autonomía en sus funciones en base a la confiabilidad demostrada por el RENIEC, aún existe una brecha relevante en cuanto a la población que carece de registro civil o la actualización de información personal. Esta brecha social, es más notoria en comunidades rurales, donde gran parte de los pobladores no registran hechos vitales y su estado civil, quizá por desconocimiento de la importancia de ello, los costos y gastos que representa acudir a una oficina de registro civil, así como la negativa a cumplir con las formalidades para efectuarlo. Actualmente, los procesos del registro civil se vienen modernizando, lo cual, a su vez ha generado gasto presupuestal nacional, pero los resultados no vienen siendo los mejores al observarse una diferencia alarmante en el registro civil a nivel nacional (OEA, 2011).

En el departamento de San Martín, al igual que otras regiones del Perú, la problemática surge muchas veces por la poca preparación de los trabajadores de las oficinas de registro civil. Sumado a ello, la existencia de actos de corrupción, el mismo que viene disminuyendo gracias a la política institucional de no disponer directamente dinero del usuario. Por ello, es clave la capacitación constante de los registradores y empleados para que su labor sea eficiente y eficaz, orientados a brindar un servicio de calidad, pues en la región se viene implementando paulatinamente en las Oficinas de Registro y Estado Civil, como parte del plan nacional de un gobierno electrónico, donde la herramienta tecnológica "Global Edition" que permite el registro en línea, requiere que los empleados se encuentren adecuadamente capacitados.

En la provincia de Rioja, gran parte de la población usuaria del Registro Civil proviene de zonas rurales, siendo el factor económico una barrera importante para mantener su información actualizada, asimismo, la implementación del registro de citas en línea con RENIEC ha generado un distanciamiento entre entidad y población usuaria. Las Oficinas de Registro Civil de las diferentes municipalidades de la provincia de Rioja en vías de cumplir la integración promovida por RENIEC a nivel nacional presenta problemas con la conectividad a su Base de Datos para el registro de información de los nacimientos, matrimonios y defunciones, lo cual afecta la información de los usuarios, tanto en el registro (nombre de padres, declarantes, contrayentes, entre otros), y las modificaciones que se realizan, siendo el ciudadano el principal afectado, todo ello a la deficiente infraestructura de conectividad existente en la provincia.

En el Municipio del Distrito de Elías Soplín Vargas, provincia de Rioja, se apreció un conjunto de dificultades que no permiten una óptima prestación de servicios a las personas que acuden a la oficina de Registro y Estado Civil, esto es propiciado, muchas veces, por la escasez de recursos institucionales para la implementación de equipos tecnológicos, por ello se muestra una pobre capacitación del registrador, la falta de comunicación entre la institución y la población sobre los servicios que se ejecutan en el registro. Todo esto representa una desventaja para la entrega de los servicios públicos. Aunado a ello, los ciudadanos que viven en los caseríos, lejos del casco urbano, deben movilizarse desde lugares alejados y de difícil acceso, y muchas veces no cuentan con los documentos necesarios de sustento para la correspondiente inscripción lo que es ocasionado, en innumerables circunstancias, por la débil información de los funcionarios respecto del proceso de registro civil a la población. Por otro lado, se presentan algunas dificultades en la conservación de las actas, algunas por su antigüedad están deterioradas, y en otros casos destruidas, asimismo, se presentan errores u omisiones en estos documentos, para ello se debe seguir un proceso de reposición en el primer caso, y un proceso de rectificación, en el segundo, en la vía administrativa notarial y judicial.

Las **causas** del problema básicamente se originaron debido a factores económicos porque los usuarios que acceden a estos servicios en la Municipalidad provienen de zonas rurales, se incluye a las comunidades nativas, donde el factor geográfico de difícil acceso afecta su traslado y/o movilización, se suma a ello, el aspecto normativo y burocrático del Registro Civil, en **consecuencia**, gran parte de la población mediante un análisis de costo – beneficio no considera la necesidad de estar correctamente documentado como una prioridad, lo que se convierte en una barrera difícil de revertir. No obstante, se organizaron campañas en trabajo mutuo con el RENIEC, para documentar a los menores de edad del distrito, otorgándoles facilidades respecto a los trámites en la misma Municipalidad, colaborando de esta manera a la inclusión social. Además, se detectó algunos problemas de investigación como el desconocimiento de una posible relación entre variables, ya que la atención al usuario no viene generando el impacto esperado en la población, evidenciándose deficiencias en la calidad del servicio prestado por la Municipalidad, desconociéndose además el nivel que representan las variables en el entorno en que se desarrollan, y lo mismo sucedió con la relación de las dimensiones de la variable atención al usuario y de la calidad de servicio que se presta en la entidad. Por lo tanto, el presente estudio **buscó** identificar de manera científica puntos críticos de los cuales se generaron recomendaciones orientadas a mejorar el servicio de Registro Civil en bien de la población usuaria.

En base a la problemática, se formuló como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la atención al usuario y calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024? y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el grado de atención al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024? ¿Cuál es el grado de calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de atención al usuario y calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024?

A continuación, el presente estudio se justificó de la siguiente manera: **por conveniencia**, debido a que se analizó las variables en un entorno estatal,

y se orienta a conocer la relación entre variables, identificando aspectos críticos y a partir de ello se dieron conclusiones y recomendaciones apropiadas para mejorar el servicio en favor de la población usuaria. La investigación posee **relevancia social**, ya que buscó solucionar las problemáticas identificadas entre el servicio de Registro Civil y la población, mejorando la prestación de los servicios para una atención a los usuarios de calidad. **También valor teórico**, incorporando datos resaltantes y actualizados en torno al tema, configurando una contribución a la sociedad científica, dado que al investigarse cada día el tema del registro civil se viene actualizando y modernizando. Aunado a ello, se aprecia la **justificación práctica**, ya que se encuestó a la población, objeto de estudio, para obtener resultados y luego interpretarlos, brindando una salida competente a las falencias detectadas. La ejecución del estudio permitió conocer la realidad del sector de la población en estudio y en base a ello se planteó alternativas de solución a la problemática encontrada. Por último, tiene **utilidad metodológica**, precisamente por el hecho de que los cuestionarios desarrollados y el proceso metodológico empleado para la obtención de los resultados podrán emplearse por otros investigadores para sus propios estudios.

Se tuvo como **objetivo general**: Determinar la relación entre la atención al usuario y calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024. Y los **objetivos específicos**: OE1: Identificar el grado de atención al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024. OE2: Identificar el grado de calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024. OE3: Analizar la relación entre las dimensiones de atención al usuario y calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024.

A continuación, se describen **investigaciones anteriores** relacionadas con el actual estudio y también teorías sobre las variables abordadas. Según Correa y Vélez (2023), Arévalo (2023), Arias (2019) y Concha et al. (2022), sostuvieron que las bases de una atención correcta a los ciudadanos son la identificación de necesidades, la agilidad, la personalización, el

conocimiento sobre la materia y entre otros aspectos que permiten corresponder al usuario con sus necesidades, de tal manera que, tal como afirmaron los encuestados, si hay una óptima gestión de calidad se generará la satisfacción. Pues, de acuerdo al estudio realizado, se ha verificado que el 32 % de los usuarios no estaban satisfechos con el trabajo ofrecido por los trabajadores. Por otro lado, los trabajadores que se encargan de la atención a los usuarios no cuentan con la simpatía necesaria, así como los conocimientos adecuados para la prestación de servicios, lo que produce disconformidad en la persona usuaria del servicio.

Por su parte, los autores Charry y Flores (2021), Tarazona (2019) y Salazar (2021), manifestaron que las personas que manejan los procesos de registro civil consideran mediocre el nivel del servicio brindado por la mencionada dependencia. De manera similar, el público no es muy optimista sobre las mejoras a corto plazo en la atención. Asimismo, en los alrededores del establecimiento no brindan un ambiente propicio para que el usuario reciba un trato de calidad. De igual forma, el 42.7% (152) de los usuarios de la administración regional y municipal de Huánuco reportaron estar sumamente insatisfechos, mientras que el 4.5% (16) comunicaron estar satisfechos. Se podría argumentar que, para brindar atención o servicios de alta calidad, se debe disponer de personal capacitado en base a las exigencias innovadores. La calidad en la prestación del servicio se obtiene de acuerdo a diversos factores, incluyendo una atención adecuada, la misma que debe ser evaluada de manera constante para evitar incomodidad en los usuarios, por lo que a medida que la atención mejore, la calidad del servicio también mejorará.

Con respecto a las **teorías** relacionadas al tema de investigación, se procederá a describir las variables de estudio, teniendo así, como primera variable, **atención al usuario**, donde la **atención** es la capacidad que tiene un individuo para percibir información de un contexto dado, de tal manera que se seleccione información del espacio exterior e incluso dentro de sí mismo y se analice para la posterior toma de decisiones, es decir, que mediante el proceso de atención, el ser humano es consciente de lo que sucede en el contexto dado (Freire, 2024) y por su parte, **usuario** es aquella

persona que hace uso de un servicio, sin distinción, puede ser ocasional o habitual (Guapo y Falero, 2015).

Por tanto, la **atención al usuario** según la OEA (2010), se concibe como un conjunto de actividades encaminadas a mejorar la experiencia del usuario, a través de las cuales se establece un procedimiento para atender cualquier duda, necesidad, requerimiento o dificultad que presente, de manera eficiente y rápida, es decir, que implica hacer todos los esfuerzos posibles para servir al público de la manera más efectiva y eficientemente posible, resolviendo sus problemas y tratando a todos por igual y sin prejuicios. Para lograrlo, el sector público debe hacer algo más que simplemente supervisar las iniciativas para combatir la pobreza o brindar igualdad de acceso a los servicios públicos, sino que debe evaluar de cerca lo que en realidad necesita la población y de manera prioritaria intervenir mediante inversión pública. Las personas que atienden en los servicios públicos deben tratar a los ciudadanos, en todo momento, con dignidad y sin discriminación, ya sea que estas interrelaciones estén asociadas con procedimientos, la emisión de certificados o la ejecución de acciones de supervisión. Dar a las personas con menos recursos un trato acorde a sus cualidades como ciudadanos de pleno derecho es una de las formas más directas en que el Estado puede apoyarles. (Cordero, 1997)

En ese mismo contexto, el autor Najul (2011), define que la atención es un pequeño proceso que puede generar grandes repercusiones, sobre todo, cuando se brinda la importancia adecuada, debido a que propiciará la solución de aquellas necesidades demandadas por el público de manera plena. En una línea similar, Paul et al. (2016), afirman que los elementos de un excelente servicio al usuario incluyen las facilidades ofrecidas a los beneficiarios, respuestas confiables y rápidas, personal educado y considerado, ausencia de errores, confianza mostrada, etc.

Oficina de Registro y Estado Civil (OREC) es la que, mediante delegación de funciones, se encarga de realizar los trámites registrales mencionados en la Ley N. ° 26497 y el Reglamento de Registro del RENIEC autorizado por el Decreto Supremo N. ° 015-98-PCM. (DIRECTIVA DI-008-DRC/001, 27 de

diciembre de 2022) y que depende funcionalmente y financieramente de la entidad a la que pertenece: RENIEC. Tienen a su cargo los procesos registrales mencionados en la Ley N. ° 26497 y el Reglamento de Registro del RENIEC mediante la delegación de funciones. (RENIEC, 2023)

La falta de fondos para movilizarse, así como tener a la mano los documentos de respaldo necesarios tanto para el procesamiento del DNI como para el registro de nacimiento repercute en la brecha sobre el registro civil de la población. El gasto de desplazarse desde regiones lejanas y de difícil acceso del país a las Oficinas de Registro Civil a la misma RENIEC, tiene un impacto en una fracción considerable de la población indocumentada. Las zonas andina y amazónica se caracterizan por grandes distancias y una accesibilidad desafiante. La distancia y las condiciones de las vías dificulta que los pobladores se pongan en contacto con las oficinas del Registro del Estado Civil y/o las Agencias RENIEC para tramitar y/o actualizar sus documentos de identificación. Esto, eventualmente resulta en estatus no autorizado y gastos cada vez mayores para transporte y comidas, entre otros problemas. (Paul et al., 2016).

Calidad de atención al usuario, según la OEA (2010), es un conjunto de acciones destinadas a mejorar la experiencia del usuario, mediante las cuales se diseña un proceso para atender de manera oportuna y efectiva cualquier pregunta, necesidad, requerimiento o desafío que surja. En otras palabras, implica hacer todo lo que esté a su alcance para servir al público de la manera más efectiva y eficientemente posible, resolviendo sus problemas y tratando a cada persona por igual y sin prejuicios. Para lograr esto, el sector público debe hacer más que simplemente supervisar programas destinados a reducir la pobreza; más bien, debe evaluar cuidadosamente las verdaderas necesidades de la población y priorizar la realización de inversiones públicas. Los trabajadores de los servicios públicos deben tratar siempre a las personas con respeto, consideración y sin discriminación.

Desde el punto de vista político-institucional, los procesos de democratización como los ocurridos recientemente en América Latina

resaltan la importancia de servir a los ciudadanos como principio organizador de la acción del Estado. Para los gobiernos de centro izquierda de algunos países europeos, las iniciativas para mejorar la calidad del servicio están ligadas a la defensa del sector público desde donde se hace más sólida y se fortalece, de manera relevante, la relación (Cordero 1997). Es decir, que los procesos democráticos como los ocurridos recientemente en América Latina enfatizan la importancia de servir a los ciudadanos como elemento organizador de la acción del Estado desde una perspectiva político-institucional. En muchas naciones europeas con gobiernos de centro izquierda los procedimientos de mejora, en cuanto a la calidad, están asociados con la salvaguarda del sector público donde puede ser más efectivo la legitimidad y la voluntad política para fortalecer el vínculo.

Un servicio público no puede mejorar su experiencia de usuario eliminando el requisito de certificados si su objetivo es recopilar o procesar certificados. Es decir, un Estado se moderniza en la medida en que minimiza el trabajo y el tiempo necesario para desarrollar sus operaciones, al mismo tiempo que ofrece a los ciudadanos el mejor servicio posible y ajusta sus necesidades a la velocidad de los tiempos. Para lo cual emplea o busca estrategias para realizarlo; pero, ¿el Estado aborda sus objetivos de la misma manera? ¿Cuántos procesos es capaz de eliminar o fusionar? ¿Cuál es el objetivo, respetar las normas administrativas, respetar el horario de trabajo, realizar las tareas previstas en el contrato o priorizar el bienestar? (Cordero, 1997)

Paul et al. (2016) indicaron que los siguientes elementos tiene que ver con el excelente servicio al usuario, teniendo así: recursos proporcionados por el usuario, respuestas rápidas y confiables, personal educado y amigable, ausencia de errores, seguridad demostrada, etc., lo que garantiza suficientes experiencias de usuario y la capacidad de satisfacer necesidades actuales. Cada área del sector público tiene una necesidad inmediata; sin embargo, los administradores públicos deben priorizar las inversiones para cerrar brechas de manera efectiva porque los recursos son limitados. De manera similar, la atención pública debe apuntar a resolver los problemas de manera objetiva, por lo que la capacitación de los funcionarios debe ser suficiente.

A medida que hemos aprendido más sobre estos temas, hemos comenzado a hacernos preguntas que no podemos responder sobre el servicio al cliente en los servicios públicos. Debemos descubrir qué creen las personas, preguntarles sobre sus experiencias, determinar qué temas son más pertinentes e influir en sus pensamientos y valoraciones. Al final, preguntar a la gente y saber qué piensan es algo que nosotros, como gobierno, tenemos el deber de hacer. Este no es solo el enfoque más serio y objetivo, sino también el más correcto en una democracia: da voz a los ciudadanos y dirige la administración del Estado, a la que acceden por mandato, para abordar sus problemas y preocupaciones. Cuando se utilizan para definir e interpretar las preocupaciones sobre el calibre de los servicios públicos y los consumidores a distancia no representan automáticamente una actividad democrática. Más bien, pueden dar lugar fácilmente a un comportamiento paternalista e incluso dictatorial. (Cordero 1997)

Los canales de atención al usuario son aquellos medios establecidos que permiten a las entidades interactuar sus usuarios, así como permiten a los usuarios acceder a las políticas y servicios que ofrece la institución. Estos podrían incluir: a) en persona: los usuarios interactúan directamente con servidores públicos o proveedores de servicios en el lugar de atención; b) telefónica: facilita la interacción en tiempo real con los usuarios a través de la red telefónica, permitiendo el acceso a información y servicios en todo el país; c) virtual: combina los medios de servicio invisibles propiciados por la interconexión a internet. (SENADI, 2017).

Una atención de calidad implica diversos factores para lograr el rendimiento percibido por los mismos, para que, al compararlos con las expectativas, logren estar satisfechos. Por su parte Najul (2011) manifestó que los usuarios son los actores más importantes en las entidades y deben ser valorados como tales, es así que los servicios deben crearse principalmente para satisfacer sus demandas. Con base en ello, Paul et al. (2016) enumeran los siguientes componentes de un servicio al usuario de primer nivel: los recursos proporcionados a los usuarios con respuestas rápidas y confiables; empleados corteses y amables, falta de errores, seguridad mostrada, etc. Lo cual asegura que las experiencias de los usuarios sean adecuadas y se

puedan atender las necesidades existentes. En el sector público, cada sector presenta una necesidad urgente, pero al ser los recursos escasos, los gestores públicos deben priorizar la inversión en busca de cerrar brechas de manera eficiente. Asimismo, la atención al público debe buscar solucionar problemáticas de manera objetiva, por lo que la capacitación de los funcionarios debe ser adecuada.

Los autores Barrera y Acevez (2013) destacaron que una organización que prioriza la satisfacción del cliente tendría un fuerte sentido de autoestima entre sus empleados, lo que les permitirá brindar un servicio al cliente excepcional y cumplir con las expectativas del cliente. La formación del personal es crucial en estos momentos. Para brindar un buen servicio al cliente, los empleados deben mejorar sus habilidades profesionales o técnicas relevantes para su línea de trabajo y utilizar las herramientas de manera adecuada. El hecho de que muchos grupos en riesgo no crean que es necesario documentarlos es uno de los principales desafíos difíciles de superar. Lamentablemente, a pesar del uso de estrategias de atención e intervención sensibles a la interculturalidad, aún no se ha logrado un compromiso profundo con este grupo. Esto ha obstaculizado el desarrollo de procesos de inclusión social al limitar nuestra capacidad para comprender con precisión las fases de la documentación.

Cuando se trate de trato prioritario o preferencial, la institución observará los requisitos legales relativos a la accesibilidad de personas con discapacidad, de baja estatura, mujeres embarazadas y personas mayores cuando necesiten de los servicios que brinda la entidad. Durante los turnos que involucren a determinados grupos de población, los empleados públicos destinados en las ventanillas de atención al usuario deberán brindar un trato prioritario preferencial. (SENADI, 2017) El acceso a la identidad de las personas más vulnerables se ve muchas veces frustrado por la obligación que establece la ley de presentar documentación de respaldo adicional que el registrador pueda solicitar dentro de los límites de su autoridad, la misma que no es bien visto por la población usuaria o estima compleja conseguirlo, optando muchas veces por estar indocumentado. Esto se debe a que recopilar dicha documentación puede resultar complicado. Sin embargo,

existen problemas con actas de nacimiento que están extraviadas, incompletas o destruidas, lo que requiere el uso de procedimientos administrativos, judiciales o notariales para reemplazarlas o modificarlas. El hecho de que muchos grupos en riesgo no creen que es necesario documentarlos es uno de los principales desafíos difíciles de superar.

Las **dimensiones** fueron sustentadas por la OEA (2010), la cual enumera una serie de elementos que hacen más difícil para la población obtener oportunidades de desarrollo y servicios de Registro Civil. **1. Barreras económicas.** El costo de desplazarse desde secciones lejanas y de difícil acceso del país a las oficinas de Registro Civil o agencias gubernamentales se vio incrementado por la ausencia de medios financieros para gestionar la documentación de respaldo requerida tanto para el registro de nacimiento como para el procesamiento del DNI. Una porción considerable de la población que aún está indocumentada se ve afectada por el RENIEC. **2. Barreras geográficas.** Las grandes distancias y los difíciles accesos son una realidad para las regiones del interior del país, particularmente las regiones andina y amazónica. Debido a la inaccesibilidad a este servicio, los residentes encuentran más difícil llegar a las Agencias RENIEC y/o a las oficinas del Registro del Estado Civil. Esto resulta en un pobre aumento de gastos para comida y transporte, entre otras cosas, y eventualmente conduce a un estatus de indocumentado.

3. Barreras normativas. El requisito de la ley de proporcionar la documentación de respaldo, que es adicional a los documentos que el registrador puede solicitar dentro de los parámetros de su competencia, restringe el acceso a la identidad de las personas más vulnerables por las dificultades que implica su obtención. Por otro lado, existen problemas con actas de nacimiento extraviadas, incompletas o destruidas, que requieren el uso de procesos legales, administrativos o notariales para reemplazarlas o corregirlas. **4. Barrera relativa a la población.** Uno de los mayores obstáculos que es difícil de superar es el hecho de que un gran número de poblaciones en circunstancias de riesgo no sienten la necesidad de estar documentados. **5. Barreras relativas a la desatención de las diferencias culturales.** Muy a menudo, las personas que necesitan atención prioritaria

proviene de diversos orígenes étnicos y culturales. Lamentablemente, aún no se ha logrado un compromiso profundo con este grupo, a pesar de técnicas de intervención y atención que emplean una perspectiva intercultural. Esto ha limitado la comprensión precisa de los procesos de documentación.

Respecto a la segunda variable **calidad de servicio**, la **calidad** se concibe como la existencia de ciertas características de un bien o servicio que hacen posible la satisfacción de necesidades implícitas o expresas respecto del mismo (Miranda, 2021), y por su parte el **servicio** es aquella prestación intangible que satisface alguna necesidad humana y que no se concibe de forma material, es decir que tiene valor, pero no tiene presencia física (Miranda, 2021). Por su parte, la PCM (2021) indicó que **la calidad de servicio** está entendida como la medida en que tan bien se satisfacen los deseos y expectativas de la gente con los servicios que ofrece el Gobierno. Está relacionado con qué tan bien están configurados los organismos públicos para brindar servicios que satisfagan las necesidades del público en términos de resultados y condiciones. Asimismo, García, et al. (2018), sostuvieron que la filosofía estatal abarca procedimientos, principios y valores, constituye calidad para implementar acciones estratégicas conducentes al éxito, ya sea en un corto, mediano y largo periodo de tiempo.

En ese mismo contexto, Morocho & Santos (2018), aseveraron que, con el fin de complacer al usuario, la institución siempre busca incorporar ciertas características a sus servicios o productos, las cuales se conocen como calidad de servicios. Es imperativo que las empresas den prioridad a su comprensión y conciencia de las expectativas de los consumidores. Hay obstáculos que las organizaciones deben superar todos los días. Para entregar servicios o bienes que satisfagan las necesidades del usuario, una de ellas es elevar la calidad de las ofertas. También apuntan a disminuir los errores, todo con el objetivo de impactar favorablemente en el usuario. Para brindar servicios de alta calidad, la empresa necesita realizar mejoras en sus procedimientos internos, capacidad de reacción e infraestructura. También necesita reforzar las competencias del personal.

Para promover la satisfacción, el bienestar del cliente y prevenir o eliminar errores, es requerido una congruencia de la totalidad de los instrumentos y acciones que se utilizan en los procedimientos sistemáticos. Según dijeron los autores, porque ayuda a una organización a proporcionar servicios o bienes que satisfagan a los clientes, lo que ayuda a la organización a tener éxito. Si una organización no cuenta con una gestión de calidad, probablemente fracasará con el tiempo porque carece de una cultura de autocontrol y una filosofía de calidad, entre otras cosas que ayuden a brindar servicios de alta calidad (García, et al. 2018)

Según Mejías et al. (2018), con el objetivo de regular y orientar a la organización en materia de calidad, es importante solucionar las falencias en su administración, muchas organizaciones han implementado diferentes enfoques. En consecuencia, engloba todas las técnicas, instrumentos y procedimientos metódicos utilizados para garantizar la felicidad y el bienestar del cliente con el fin de detener o minimizar posibles errores. Según dijeron los autores, ayuda a una organización a proporcionar servicios o bienes que satisfagan a los clientes, lo que ayuda a la organización a tener éxito. Si una organización no cuenta con una gestión de calidad, probablemente fracasará con el tiempo porque carece de una cultura de autocontrol y una filosofía de calidad, entre otras cosas que ayuden a brindar servicios de alta calidad.

Asimismo, según Zegarra (2019), la calidad de servicio es clave para que las organizaciones mantengan a su público satisfecho, por lo cual las entidades estatales pueden prestar servicios estatales directa o indirectamente. Los municipios enfrentan la difícil tarea de fomentar el desarrollo local, el cual está influenciado por los servicios estatales que impactan en la comunidad. En consecuencia, los servicios públicos deben prestarse a los usuarios estrictamente de conformidad con la ley, que define un servicio de alta calidad como aquel en el que se satisfacen todos los requisitos. Vilcarromero (2013), define la gestión como la actividad de supervisar y regular las múltiples funciones que se llevan a cabo con el objetivo de incidir positivamente en un determinado entorno. Si los objetivos establecidos o recomendados no se están logrando, la solución sería redefinir los

procedimientos para permitir que los objetivos se realicen de manera eficiente. Al final, servir al público es el objetivo de la gestión pública.

Según la Subsecretaría de Administración Pública (2022), consideró que los cuatro componentes fundamentales de los servicios de una entidad pública son los siguientes: 1) Un ente público: una institución pública es aquella que ofrece servicios a los usuarios a través de su línea y organismos desconcentrados, todo ello dentro de los límites de sus competencias para atender preocupaciones públicas. 2) El servicio en sí alude a un bien intangible que proporciona la organización. 3) Personas: Este término describe a los destinatarios reales y potenciales de los servicios que ofrece el organismo estatal. 4) Valor público: se orienta a satisfacer las necesidades y puntos de vista del público en general.

Asimismo, Vilcarromero (2013), la gestión se refiere al proceso de supervisar y controlar y además se concentra en identificar los objetivos y las mejores formas de alcanzarlos. Debido a que la gestión se preocupa por impactar favorablemente en un determinado entorno, juega un papel trascendental dentro de la entidad. Como plantea la Secretaría Central de ISO (2015), la adopción de estándares ISO permite a las organizaciones mejorar sus operaciones continuamente, lo que genera menos errores, mayor calidad y usuarios más felices. En otras palabras, contar con este sistema dentro de cualquier institución tiene varias ventajas. En vista de esto, ayuda a la empresa a tener éxito.

Implementar la teoría de la gestión de la calidad ayuda a las empresas a acrecentar la satisfacción del cliente con los bienes y servicios. Sin embargo, la dirección destacó que simplemente poner la teoría en práctica es insuficiente; también necesitan desarrollar continuamente métodos que conduzcan a la mejora de la calidad. Para lograr resultados aceptables, la organización también debe promover la participación de los empleados, además de la verificación utilizando métricas predeterminadas. Cabe destacar que cuando los recursos de una organización se gestionan y regulan de manera eficiente, los servicios públicos que ofrece generan clientes satisfechos (Ibarra y Vela, 2021).

Balagué Mola y Saarti (2014) afirmaron que los siguientes son los principios de la gestión de la calidad: 1. Enfoque en el usuario: significa que es necesario que haya comunicación directa para poder brindar el servicio y comprender las expectativas del usuario. 2. Ser líder significa participar activamente en la supervisión de la organización y asegurarse de que los miembros del personal tengan las herramientas que necesitan para hacer bien su trabajo. 3. Participación de los empleados: el recurso más valioso de la institución es su gente. Para cada carrera, debe poseer los conocimientos necesarios. 4. Enfoque basado en procesos: requiere de tareas concentradas en producir valor para el usuario. 5. Enfoque de sistema para la gestión: es la comprensión y administración de protocolos con la intención de crear una técnica que apoye la eficacia, la eficiencia y el cumplimiento de los fines. 6. Mejora continua: es la exigencia de que el objetivo de la institución sea la mejora continua, y que para lograrlo sea necesario evaluar las metas alcanzadas. 7. Toma de decisiones basada en hechos: describe cómo los administradores de la institución basan sus decisiones en datos y una revisión del procedimiento de control de calidad. 8. Relaciones de mutuo beneficio con el proveedor: es la necesidad de elegir proveedores importantes y mantener relaciones positivas en un esfuerzo por generar valor para ambas partes.

Según Guevara (2020), se puede argumentar que todas las decisiones en el sector público se basan en cuestiones financieras. Cuando no se están cumpliendo los planes de trabajo que se han establecido, probablemente recibirá asistencia y capacitación o, en todo caso, es probable que haya que priorizar financieramente otras áreas. La forma en que las ciudades prestan servicios a sus ciudadanos es evaluada por los propios ciudadanos. Mantener la calidad es crucial para alcanzar el éxito en su campo de operación o tenga la capacidad adecuada en su área de especialización. En otras palabras, la dirección se compromete a proporcionar bienes y servicios de alta calidad. (King et al., 2022). Además, Fontalvo et al. (2020) señalaron que la institución puede identificar deficiencias en el servicio a través de revisiones periódicas de la calidad del servicio y tomar acciones apropiadas para eliminar o minimizar los obstáculos que impiden que sus recursos

tengan un impacto positivo. Además, se requiere que la empresa cultive una atmósfera que permita el avance continuo en todos los aspectos de las operaciones del establecimiento.

Según Larico (2022), la baja calidad del servicio es indicativa de una gestión inadecuada. En esta situación, es crucial desarrollar métodos y acciones que sean eficaces para mejorar la calidad. Presumiblemente, los líderes de la organización tienen la responsabilidad de poner en práctica políticas de calidad de manera efectiva y cultivar una cultura de calidad para elevar el estándar. La justificación de la necesidad de análisis y seguimiento mensual o trimestral es permitir una toma de decisiones informada que sirva a los intereses tanto de la entidad como de sus ciudadanos. Por lo cual, es importante aclarar que el Estado tiene como objetivo velar por el bienestar general de la población. Sin embargo, este objetivo solo podrá alcanzarse si las entidades públicas practican una gestión de calidad eficaz, cuyo objetivo sea garantizar que los recursos se utilizarán de conformidad con las leyes vigentes.

Según Kabanova et al. (2018), acrecentar las buenas condiciones de vida de todos y reducir los obstáculos administrativos son tareas cruciales dentro de los límites de una óptima gestión municipal y estatal. De no hacerlo, se pone en riesgo la legitimidad de las entidades municipales y estatales para brindar servicios a los usuarios. El sector público se dio cuenta de que necesitaba mejorar tanto su producción como sus procedimientos. Por esta razón, para obtener los mejores resultados, decidieron emplear los recursos que emplean las organizaciones privadas.

Según Armesto (2022), la corrupción reduce las expectativas de la gente sobre la capacidad de las agencias gubernamentales para hacer cumplir la ley. Cuando las obras públicas destinadas a prestar servicios se terminan sin respetar, esta realidad se hace evidente. Debido a esto, la gente no confía tanto en su gobierno y también tiene menores expectativas sobre lo que las instituciones estatales pueden lograr. La creación de valor público y la gestión orientada a resultados son dos nuevos problemas que la gestión de las entidades estatales debe superar actualmente. El gasto público ha

mejorado el desarrollo sostenible como resultado de esta decisión. Un mejor bienestar social se produce mediante proyectos de obras públicas que apuntan a brindar una variedad de servicios cuando la inversión pública es de alta calidad.

Según Garrido et al. (2021) sostuvieron que para que la vida de las personas progrese de manera que promueva la habitabilidad, la salud, la seguridad y la funcionalidad, el Estado ofrece servicios. Al estar más cerca de la gente, los municipios están en mejores condiciones de reconocer los diferentes problemas que surgen dentro de sus fronteras e implementar programas diseñados para reducir las disparidades sociales. Según lo dicho por estos autores, es importante aclarar que el Estado tiene como objetivo proveer de alguna manera al bienestar general. Sin embargo, este objetivo solo podrá alcanzarse cuando exista una gestión efectiva de la calidad dentro de las entidades públicas, asegurando que los recursos se utilicen de acuerdo con la normativa vigente.

Según Morán & Ayvar (2020), la población necesita y merece servicios, incluida tanto la gama de recursos utilizados como los servicios prestados a los habitantes. Corresponde a la población decidir si se realizó o no un trabajo decente y si está satisfecho o no. Rey et al. (2022), afirman que la calidad es ofrecer productos o servicios acordes con las necesidades de los usuarios, de tal manera que sus niveles de satisfacción sean los esperados. Según Balagué Mola y Saarti (2014), la creación de valor público y la gestión orientada a resultados son dos nuevos problemas que la gestión de las entidades estatales debe superar actualmente. El sector público se dio cuenta de que necesitaba mejorar tanto su producción como sus procedimientos. El gasto público ha mejorado el desarrollo sostenible como resultado de esta decisión. Un mejor bienestar social se produce mediante proyectos de obras públicas que apuntan a brindar una variedad de servicios cuando la inversión pública es de alta calidad.

Por su parte, González et al. (2019), afirmaron que es esencial satisfacer a los clientes, para lo cual las entidades deben estar en constante mejora de sus procesos, infraestructura, tecnología y demás aspectos que contribuyan

con la calidad de la atención y del servicio. Además, Fontalvo et al. (2020) señalan que la institución puede identificar deficiencias en el servicio a través de revisiones periódicas de la calidad del servicio y tomar acciones apropiadas para eliminar o minimizar los obstáculos que impiden que sus recursos tengan un impacto positivo. Además, se necesita que la entidad cultive una filosofía de atención de calidad que permita el avance continuo en todos los procesos orientados a solucionar problemáticas sociales.

Según Ibarra & Vela (2021), cabe destacar que cuando los recursos de una entidad se gestionan y controlan de manera óptima, los servicios que brinda al público resultan en clientes satisfechos. Dado que la mayoría de los procedimientos del sector público son burocráticos, es necesario evaluar el valor del servicio. Estos procedimientos pueden modificarse para que sean más fáciles de usar o utilizarse como una herramienta habitual para evaluar qué procesos deben llevarse a cabo. De manera similar, la teoría del valor público enfatiza la necesidad de reformas gubernamentales y mejoras institucionales para garantizar que los destinatarios de los servicios estén contentos con el valor que reciben (Fernández, 2018).

Cuando los recursos de una organización se gestionan y regulan de manera eficiente, los servicios públicos que ofrece generan clientes satisfechos. La calidad es función de los procedimientos seguidos durante cada fase, así como de la estructura organizacional y método de operación. De esta manera, la entidad necesita seleccionar estructuras organizativas que se ajusten al tipo de trabajo que realizan. El buen funcionamiento institucional está influenciado por la forma en que se hacen las cosas, y la acción exitosa es el último requisito. Todos estos factores contribuyen a una mayor capacidad organizacional. Sin embargo, los recursos humanos son un medio para impulsar la dedicación a la empresa y la productividad. Los deberes que contribuyen a que la entidad pueda brindar servicios o bienes de calidad incluyen la adopción de tecnología para ser competitivos.

Las empresas que cuentan con un departamento dedicado a la gestión de la calidad se han dado cuenta de que la calidad son las diferencias de la competencia y garantiza la satisfacción del usuario. Actualmente, la

tecnología facilita la adquisición del servicio o producto suministrado a través de procesos virtuales. Por lo tanto, el gasto en tecnología mejorará el calibre de la atención al cliente. También permite recopilar virtualmente datos sobre la felicidad de los usuarios. En comparación con las entidades privadas, una parte de las entidades públicas están innovando, entendiendo la percepción del consumidor e implementando tecnología contemporánea más lentamente, debido a la falta de recursos y a la ineficiencia con los que cuentan, así como a la falta de un fuerte compromiso del líder de la entidad pública para elevar continuamente el estándar del bien o servicio que se brinda a la comunidad.

Las **dimensiones**, fueron expuestas por PCM (2021), teniendo así a: **1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas:** establece que las entidades están obligadas a aplicar este componente tanto de manera inicial como periódica, dado que la información recopilada es utilizada como insumo para la aplicación de los demás componentes que componen el modelo adecuado. De manera similar, Balagué et al. (2014), sostienen que al ser consciente y comprender las debilidades y puntos de vista de los usuarios, una entidad puede utilizar los recursos de manera más efectiva. También ayuda a la empresa a alcanzar sus objetivos, que incluyen satisfacer las demandas y la satisfacción.

Asimismo, Elasri et al. (2021), señalaron además que comprender las verdaderas necesidades del usuario es una técnica que ayuda en la segmentación de usuarios, permitiendo a la entidad ofrecer un mejor servicio. Por tanto, la felicidad puede ser el foco principal de los recursos de la entidad gracias a la segmentación de usuarios. Es decir, que la entidad puede utilizar los recursos de manera más efectiva y eficiente, y promover el placer del usuario, al ser consciente y comprender las vulnerabilidades y perspectivas de sus usuarios. También ayuda a lograr los objetivos de la empresa.

2. Identificar el valor del servicio. El valor público del servicio se evalúa a la luz de las necesidades, y se determina si se deben crear nuevos servicios o si los existentes deben mejorarse, reorganizarse o combinarse dentro de

su ámbito. Del Barrio y Bravo (2015), el valor público es producido por las actividades de agencias y organizaciones estatales a través de la provisión de bienes, servicios, reglas y leyes que se otorgan a los individuos con el fin de tener un efecto positivo en la comunidad y niveles de vida de los mismos individuos. En consecuencia, es necesario evaluar el valor del servicio, dado que la mayoría de los procedimientos del sector público son burocráticos, se pueden hacer más fáciles de usar o utilizar para evaluar periódicamente qué procesos deben cambiarse. Similarmente, según Fernández (2018), la teoría del valor público destaca la necesidad de mejoras institucionales y cambios para garantizar que los clientes del servicio estén satisfechos.

3. Fortalecer el servicio. Los componentes del servicio relacionados con el bienestar de las personas se potencian una vez identificados y evaluados con base en la brecha que representan. Estos componentes podrían incluir personal, activos, proveedores, procedimientos, infraestructura, tecnología, circunstancias de entrega y más. De manera similar, Hernández et al. (2021), varias empresas mejoran su servicio introduciendo nuevas personas, productos, procedimientos, etc., todo lo cual les ayuda a lograr mejores resultados.

Según Torres (2019), potenciar el servicio es sinónimo de fortalecerlo. Mejorar el servicio no será suficiente solo con aumentar las instalaciones físicas de la entidad; el personal de la institución también necesita estar mejor equipado. Como resultado, son mucho más productivos en el trabajo y pueden ofrecer al usuario un excelente servicio. Como resultado, muchas empresas mejoran sus ofertas incorporando nuevo personal, bienes, procesos, etc., todo lo cual ayuda a mejorar su desempeño.

4. Medición y análisis de la calidad del servicio. Las decisiones para mejorar el servicio se toman en respuesta a los hallazgos de evaluaciones periódicas de indicadores de calidad. Según González et al. (2019), medir, evaluar y monitorear la calidad se ha convertido en un componente fundamental para las empresas que brindan bienes y servicios porque es necesario para satisfacer a los clientes. Además, Fontalvo et al. (2020), las revisiones periódicas sirven como un mecanismo para que la institución

identifique las deficiencias del servicio y tome las medidas adecuadas para eliminar o minimizar las barreras que impiden.

Tuvo como **hipótesis general**: Existe relación entre la atención al usuario y calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024. Como **hipótesis específicas**: HE1: El grado de atención al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024, es bueno. HE2: El grado de calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024, es bueno. HE3: Existe relación entre las dimensiones de atención al usuario y calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024.

II. METODOLOGÍA

La presente investigación fue de tipo **básica**, pues según Hernández et al. (2014), a partir de la recopilación de información, este tipo de estudios busca producir conocimientos y probar la hipótesis. Asimismo, mostró un **diseño no experimental**, dado que las variables en estudio no sufrieron alteraciones y se estudiaron en su estado natural. (Hernández et al. 2014). Además, adoptó un enfoque cuantitativo que, según Babativa (2017), este método tiene que ver con los datos estadísticos que se utilizan para la medición de las variables, de acuerdo a la muestra de estudio. También fue **descriptivo - correlacional**, porque se describió cada variable en el entorno en que se desarrolla de manera independiente y se buscó conocer su grado de relación o asociación en términos estadísticos, tanto a nivel de variables, así como de dimensiones (Arias, 2012).

El sistema de variables estuvo dado por la V1: Atención al usuario, que fue definida por la OEA (2010) como la acción directa o indirecta, mediante el cual un usuario interactúa con otra persona para solucionar un problema o satisfacer sus necesidades, cuyas dimensiones representan aquellos aspectos que limitan del lado del usuario acceder o alcanzar una atención en la oficina de Registro Civil de la Municipalidad como es el caso de las barreras económicas, barreras geográficas, barreras normativas, barrera relativa a la población y barreras relativas a la desatención de las diferencias culturales, por otro lado, la variables V2: Calidad de servicios públicos, que fue definida por la PCM (2021) como los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas, cuyas dimensiones abarcan aquellos aspectos y condiciones que permiten que los resultados servicios sea lo que las personas necesitan recibir para atender sus necesidades. La **operacionalización** se encuentra en el primer anexo.

La población, denominada también como universo, es el conjunto completo de unidades de análisis en la investigación (Pérez et al., 2020). Que para el presente estudio fueron 11,250 usuarios registrados en el padrón de Registro Civil de la Municipalidad, cuyo **criterio de inclusión** fue haber

realizado algún trámite en la oficina de Registro Civil de la Municipalidad y el **criterio de exclusión** los menores de edad y los mayores de 60 años.

En cuanto a la **muestra**, es aquel subgrupo de la población que comparte las características de la misma y que, de obtener algún resultado de su estudio, podrá ser generalizado en el total de la población (López, 2004). Asimismo, la muestra fue de 165 usuarios del Registro Civil de la Municipalidad, la misma que fue determinada por el método de probabilístico simple haciendo uso de la fórmula para determinar muestra de poblaciones finitas, mediante la cual cualquier miembro de la población tiene las mismas probabilidades de ser elegido, teniendo como **unidad de análisis** a un usuario del Registro Civil de la Municipalidad.

La **técnica** de recolección de datos es un método empleado para recoger información respecto de una temática específica en una población dada (Bazen et al., 2021), y para la recolección de información en el presente estudio se empleó la encuesta, cuyo **instrumento** que se aplicó a los usuarios del servicio de Registro Civil de la municipalidad fue el cuestionario, el que fue elaborado por el investigador, lo cual permitió cumplir con los objetivos propuestos (Baena, 2017), el mismo que para la primera variable tuvo 17 ítems divididos en 5 apartados de acuerdo a las dimensiones (D1 4 ítems, D2 3 ítems, D3 4 ítems, D4 3 ítems y D5 3 ítems) con una escala ordinal de (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre. Para la segunda variable tuvo 22 ítems divididos en 4 apartados de acuerdo a las dimensiones de estudio (D1 6 ítems, D2 4 ítems, D3 7 ítems y D4 5 ítems) con una escala ordinal de (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre. La **validez**, de los instrumentos se realizó mediante el juicio de cinco profesionales con conocimientos en investigación científica, los cuales verificaron las cuestiones (ítems) contenidas en los cuestionarios y de acuerdo a la puntuación obtenida se procesó en la V de Aiken para cuantificar su relevancia y con ello conocer la validez de los instrumentos a aplicarse en la muestra de estudio. En el presente estudio, la validez obtenida fue de 0.98 en ambas variables. La **confiabilidad** estuvo dada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se precisó a 0.7 como valor mínimo para ser considerado como confiable. Para conocer la fiabilidad

de los instrumentos, se aplicó a una muestra piloto de 20 usuarios de los cuales el coeficiente de Alfa de Cronbach debió ser igual o superior 0.7. En el presente estudio, la confiabilidad obtenida fue de 0.97 en la variable atención al usuario y de 0.96 en la variable calidad de servicio.

El **procedimiento** para recolectar información se basó en primer lugar, en identificar de manera estratégica dónde se realizará la aplicación de la encuesta (Puede ser en la misma Oficina de Registro Civil de la municipalidad o en algún otro lugar), posterior a ello, al momento de aplicarla, se explicó sobre el consentimiento informado y lo que se deseó investigar. En segundo lugar, una vez con los cuestionarios llenos, se trasladó dicha información a tablas de Microsoft Excel, el mismo que de manera ordenada y organizada fue procesado en el software SPSS V.25 para contrastar las hipótesis de estudio.

El **análisis de datos estadísticos** se realizó empleando el software estadístico SPSS V.25, empleando la estadística descriptiva (para determinar el grado de las variables en sus dimensiones) e inferencial (para determinar la correlación de las variables y grado de dependencia se empleó el estadístico Rho de Spearman), para el alcance de los objetivos y la contrastación de las hipótesis planteadas. Los **aspectos éticos** nacionales e internacionales en materia de investigación científica aplicados en el presente estudio fueron la **beneficencia**, buscando en todo momento beneficios en bien de los usuarios, propiciando mejoras en la atención por parte de la entidad. **No maleficencia**, ya que en ningún momento se buscó generar perjuicio o poner en riesgo a la propia institución, colaboradores o muestra de estudio involucrados. **Autonomía**, brindando la posibilidad para que las personas puedan participar voluntariamente en el procedimiento planteado, de modo que puedan decidir sobre la proporción de información. **Justicia**, brindando el respeto contundente a los derechos y orientaciones éticas de los participantes, sin ejercer presión alguna para la contestación de los instrumentos. **Responsabilidad**, abordando cada procedimiento con responsabilidad para generar resultados verídicos y confiables. Asimismo, se está cumpliendo con las normas APA 7ma. edición y lineamientos de la UCV para redacción de proyectos de investigación científica.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivos

Tabla 1

Grado de atención al usuario

Grado	Intervalo	frecuencia	%
Malo	[17- 43]	32	19.39%
Regular	[44- 64]	122	73.94%
Bueno	[65 - 85]	11	6.67%
Total		165	100.00%

Nota: Elaboración realizada en hoja Excel

En referencia a la tabla 1, el grado de atención al usuario es regular en 73.94%, malo 19.39% y bueno 6.67%, asimismo, es importante resaltar que la mayoría de los encuestados manifestaron que el desplazamiento a la Oficina del Registro Civil de la Municipalidad representa un costo elevado, asimismo, el camino desde su domicilio hasta la OREC no siempre está en óptimas condiciones representando un peligro acudir desde largas distancias, además indicaron que no es asequible conseguir los requisitos exigidos por el Registro Civil. Por otro lado, indicaron que los trabajadores de la OREC con frecuencia no están prestos a ayudar cuando alguno de los requisitos les falta, asimismo manifestaron que estando actualizado no garantiza que vayan a acceder a programas sociales y es necesario que se realicen campañas en idiomas étnicos, para generar un clima de confianza con la población étnica.

Tabla 2

Grado de calidad de servicio

Grado	Intervalo	frecuencia	%
Malo	[22 - 55]	39	23.64%
Regular	[56 – 83]	121	73.33%
Bueno	[84 - 110]	5	3.03%
Total		165	100.00%

Nota: Elaboración realizada en hoja Excel

En cuanto al grado de calidad de servicio la tabla 2 precisa según los encuestados que es regular 73.33%, malo 23.64% y bueno en 3.03%, asimismo,

la mayoría de usuarios precisaron que el personal no hace uso del tiempo necesario para atenderlos, tampoco se sienten cómodos al esperar su turno; además, tuvieron experiencias donde los administrativos no mostraron interés por solucionar sus problemas, muchas veces utilizando un lenguaje inapropiado, también manifestaron que estar actualizados en el Registro Civil no contribuye con mejoras en su calidad de vida, por lo que no lo consideran como una necesidad, asimismo, manifestaron que los equipos y el número de trabajadores no son suficientes para brindar una atención de calidad, los funcionarios no responden a las quejas y reclamos de manera adecuada, el personal de atención al usuario no inspira confianza, y que la institución no cuenta con instalaciones modernas para una atención adecuada.

3.2 Análisis inferencial

Tabla 3

Prueba de normalidad y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Barreras económicas	,184	165	,000
Barreras geográficas	,194	165	,000
Barreras normativas	,128	165	,000
Barrera relativa a la población	,112	165	,000
Barreras relativas a la desatención de las diferencias culturales	,193	165	,000
Atención al usuario	,109	165	,000
Necesidades y expectativas de las personas	,092	165	,002
Identificar el valor del servicio	,149	165	,000
Fortalecer el servicio	,162	165	,000
Medir y analizar la calidad del servicio	,123	165	,000
Calidad de servicio	,137	165	,000

Nota: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Al trabajar con una muestra que supera los 50 individuos, este procedimiento se abordó mediante Kolmogorov - Smirnov, cuyo valor final en las dimensiones y ambas variables fue inferior a 0.05, por lo que se utilizó el estadístico Rho de Spearman para el cálculo respectivo de la correlación.

Tabla 4*Relación entre las dimensiones de atención al usuario y calidad del servicio.*

			Barreras económicas	Barreras geográficas	Barreras normativas	Barreras personales	Barreras culturales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Barreras económicas	Coefficiente de correlación	1,000	,212**	,290**	,659**	,408**	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,006	,000	,000	,000	,000
		N	165	165	165	165	165	165
	Barreras geográficas	Coefficiente de correlación	,212**	1,000	,247**	,269**	,428**	,211**
		Sig. (bilateral)	,006	.	,001	,000	,000	,007
		N	165	165	165	165	165	165
	Barreras normativas	Coefficiente de correlación	,290**	,247**	1,000	,532**	,697**	,348**
		Sig. (bilateral)	,000	,001	.	,000	,000	,000
		N	165	165	165	165	165	165
	Barreras personales	Coefficiente de correlación	,659**	,269**	,532**	1,000	,533**	,608**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	165	165	165	165	165	165
	Barreras culturales	Coefficiente de correlación	,408**	,428**	,697**	,533**	1,000	,381**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	165	165	165	165	165	165
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,621**	,211**	,348**	,608**	,381**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,007	,000	,000	,000	.
		N	165	165	165	165	165	165

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de datos obtenido del SPSS V.25

En esta tabla 4 se observa que la relación entre las dimensiones de atención al usuario y la calidad de servicio son significativas de acuerdo al valor de la significancia bilateral obtenida <0.01 . En cuanto a la correlación entre las dimensiones y la variable mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó que la dimensión barrera económicas y barreras personales fueron 0,621 y 0,608 (correlación positiva moderada), y las dimensiones barreras geográficas, barreras normativas y barreras culturales fueron 0,211, 0,348 y 0,381 respectivamente (correlación positiva baja). Lo cual indica que, si las barreras económicas y personales de la población mejoran, entonces, los usuarios podrían acceder mejor a los servicios prestados por la Oficina de Registro civil, pudiendo obtener calidad de servicio, y en cuanto a las barreras geográficas, normativas y culturales, su relación es baja. En conclusión, existe una relación significativa entre las dimensiones de la atención al usuario y la calidad de servicio.

Tabla 5

Relación entre atención al usuario y la calidad de servicio.

			<i>Atención al usuario</i>	<i>Calidad de servicio</i>
Rho de Spearman	<i>Atención al usuario</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	167	167
	<i>Calidad de servicio</i>	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	165	165

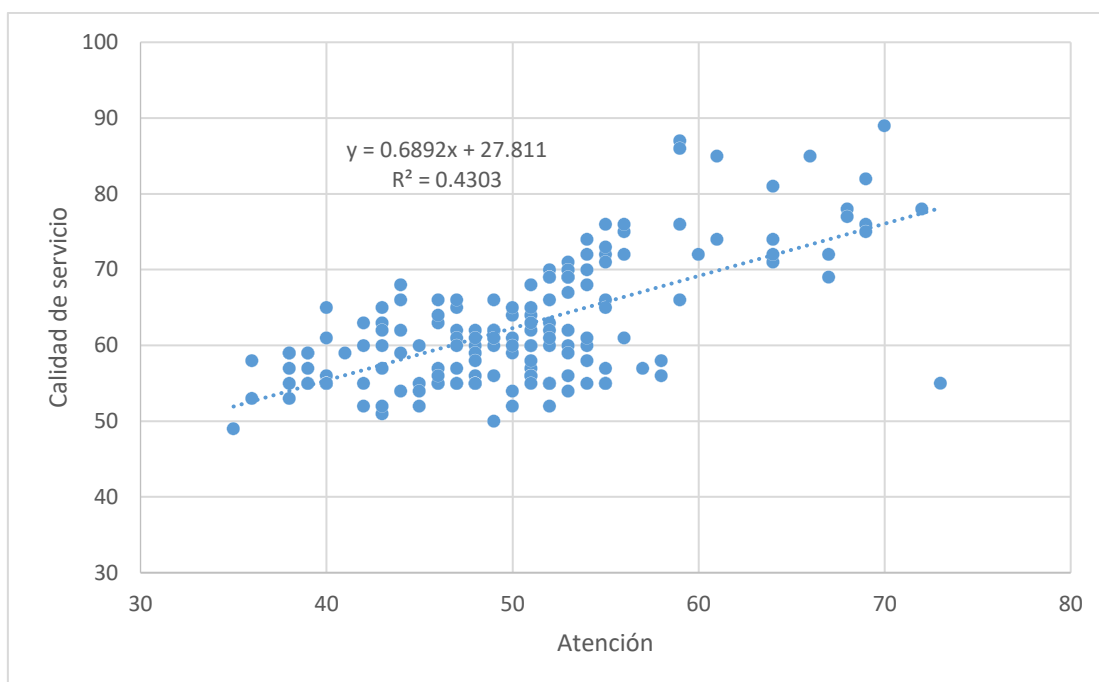
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Se observa en la tabla 5 que, existe correlación positiva, moderada y significativa entre atención y calidad de servicio al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja – 2024, el valor sig. $p < 0.01$. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.577 (correlación positiva moderada), conllevando a rechazar la H_0 nula y aceptando la hipótesis alterna H_i , concluyendo que existe una relación significativa entre las variables de estudio. Este resultado indica que a medida que la atención mejore en la OREC, la calidad de servicio también mejorará.

Figura 1

Diagrama de dispersión y análisis de determinación (R^2) entre la atención y la calidad de servicio.



Interpretación

Del cálculo del coeficiente de determinación entre la variable atención y la calidad de servicio, se obtuvo el valor $R^2 = 0.430$, lo cual indica que la atención a los usuarios tiene una variabilidad de 43% en la calidad de servicio, esto quiere decir, que existe, además de la variable atención, otros factores que dependen en la calidad del servicio que brinda la OREC de la Municipalidad.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al **grado de atención al usuario**, los resultados arrojaron que en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024 es regular en 73.94%, malo en 19.39% y bueno en 6.67%, lo cual refleja que en la Oficina de Registro Civil de la entidad no se viene realizando una labor acorde con las necesidades y expectativas de la población, pues la mayoría de los encuestados manifestaron que no es asequible conseguir los requisitos exigidos por el Registro Civil y que los trabajadores de la OREC con frecuencia no están prestos a apoyarlos cuando alguno de los requisitos les falta, asimismo, manifestaron que, el hecho mismo de estar actualizados, no garantiza que vayan a acceder a beneficios o programas sociales, asimismo es necesario que se realicen campañas en lenguas nativas para generar un clima de confianza con la población étnica, lo cual coincide con lo indicado por los autores Correa y Vélez (2023), Arévalo (2023), Arias (2019) y Concha et al (2022), quienes en sus estudios sostuvieron que las bases de una atención correcta a los ciudadanos son la identificación de necesidades, problemas y sus inquietudes, así como la agilidad, la personalización, el conocimiento sobre la materia y entre otros aspectos que permiten corresponderlos de manera eficiente; así como afirmaron los encuestados, si hay una óptima gestión de calidad, se generará la satisfacción. De acuerdo al estudio realizado, evidenciaron que el 32 % de los usuarios no estaban satisfechos con el trabajo ofrecido por los trabajadores, por otro lado, los trabajadores que se encargan de la atención a los usuarios no cuentan con la simpatía necesaria, así como los conocimientos adecuados para la prestación de servicios, lo que produce inconformidad en la persona usuaria del servicio.

Asimismo, también es congruente con lo indicado con la OEA (2010), que manifestó que el costo de desplazarse desde secciones lejanas y de difícil acceso a las Oficinas de Registro Civil o agencias gubernamentales se vio incrementado por la ausencia de medios financieros para gestionar la documentación de respaldo requerida tanto para el registro de nacimiento como para el procesamiento del DNI. Las grandes distancias y los difíciles accesos son una realidad para las regiones del interior del país, particularmente las regiones

andina y amazónica. Debido a la inaccesibilidad a este servicio, los residentes encuentran más difícil llegar a las Agencias RENIEC y/o a las Oficinas del Registro del Estado Civil. Asimismo, los requisitos mínimos que la legislación indica que servirá como respaldo, que es adicional a los documentos que el registrador puede solicitar dentro de los parámetros de su competencia, lo cual restringe el acceso a la identidad de las personas más vulnerables por las dificultades que implica su obtención. Dimensión barrera relativa a la población. Uno de los mayores obstáculos que es difícil de superar es el hecho de que un gran número de poblaciones en circunstancias de riesgo no sienten la necesidad de estar documentados.

Respecto al **grado de calidad de servicio**, los resultados revelaron que, en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024 es regular 73.33%, malo 23.64% y bueno en 3.03%, asimismo la mayoría de usuarios precisaron que el personal no hace uso del tiempo necesario para atenderlos, tampoco se sienten cómodos al esperar su turno, además tuvieron experiencias donde los administrativos no mostraron interés por solucionar sus problemas, muchas veces utilizando un lenguaje inapropiado, también manifestaron que estar actualizados en el Registro Civil no contribuye con mejoras en su calidad de vida, por lo que no lo consideran como una necesidad, asimismo, manifestaron que los equipos y el número de trabajadores no son suficientes para brindar una atención de calidad, los funcionarios no responden a las quejas y reclamos de manera adecuada, el personal de atención al usuario no inspira confianza, y que la institución no cuenta con instalaciones modernas para una atención adecuada al usuario, lo que concuerda con lo indicado por Charry y Flores (2021) y Tarazona (2019) quienes manifestaron que las personas que manejan los procesos de registro civil consideran mediocre el nivel de servicio brindado por la mencionada dependencia. De manera similar, el público no es muy optimista sobre las mejoras a corto plazo en la atención. Asimismo, los alrededores del establecimiento no brindan un ambiente propicio para que el usuario reciba un trato de calidad. De igual forma, el 42.7% (152) de los usuarios de la administración regional y municipal de Huánuco reportaron estar sumamente insatisfechos, mientras que el 4.5% (16) comunicaron estar satisfechos. Se podría argumentar que, para brindar atención o servicios de alta

calidad, se debe disponer de personal capacitado en base a las exigencias innovadores. De manera similar la PCM (2021), que indicó que los componentes del servicio relacionados con el bienestar de las personas se potencian una vez identificados y evaluados en base a la brecha que representan. Estos componentes podrían incluir personal, activos, proveedores, procedimientos, infraestructura, tecnología, circunstancias de entrega y más. Asimismo, Torres (2019), manifestó que potenciar el servicio es sinónimo de fortalecerlo. Mejorar el servicio no será suficiente solo con aumentar las instalaciones físicas de la entidad; el personal de la institución también necesita estar mejor equipado. Como resultado, son mucho más productivos en el trabajo y pueden ofrecer al usuario un excelente servicio. Como resultado, muchas empresas mejoran sus ofertas al incorporar nuevo personal, bienes, procesos, etc., todo lo cual ayuda a mejorar su desempeño.

Asimismo, referente a **la relación entre las dimensiones de la atención al usuario y calidad de servicio**, se obtuvo que, en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024 existe relación significativa de acuerdo al valor de la significancia bilateral obtenida <0.01 . En cuanto a la correlación entre las dimensiones y la variable mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó que la dimensión barreras económicas y barreras personales fueron 0,621 y 0,608 (correlación positiva moderada), y las dimensiones barreras geográficas, barreras normativas y barreras culturales fueron 0,211, 0,348 y 0,381 respectivamente (correlación positiva baja), lo cual indica que si las barreras económicas y personales de la población mejoran, entonces los usuarios podrían acceder mejor a los servicios prestados por la oficina de Registro civil, ya que podrían acercarse sin problemas a ella, conseguir los requisitos necesarios para tramitar sus solicitudes y así obtener calidad de servicios, y en cuanto a las barreras geográficas, normativas y culturales, estas no influyen mucho en la calidad del servicio que puedan obtener los usuarios, por tener una correlación positiva baja, pero de manera colateral sí afecta para que puedan obtener el servicio, pues el factor geográfico influye en la movilización de los usuarios, el factor normativo respecto al cumplimiento de normativas para solucionar sus problemas, y el aspecto cultural referente a las ideologías y limitaciones étnicas que complica su compromiso o responsabilidad

para actualizar su información en el registro civil. Lo cual concuerda con lo indicado por los autores Correa y Vélez (2023), que sostuvieron que las bases de una atención correcta a los ciudadanos son la identificación de necesidades, la agilidad, la personalización, el conocimiento sobre la materia y entre otros aspectos que permiten corresponder al usuario con sus necesidades, de tal manera que, tal como afirmaron los encuestados, sí hay una óptima gestión de calidad, se generará la satisfacción, de manera similar, concuerda con lo indicado por Ibarra & Vela (2021), quienes destacan que cuando los recursos de una entidad se gestionan y controlan, de manera óptima, los servicios que brinda al público resultan en clientes satisfechos. Dado que la mayoría de los procedimientos del sector público son burocráticos, es necesario evaluar el valor del servicio. Estos procedimientos pueden modificarse para que sean más fáciles de usar o utilizarse como una herramienta habitual para evaluar qué procesos deben llevarse a cabo. De manera similar, la teoría del valor público enfatiza la necesidad de reformas gubernamentales y mejoras institucionales para garantizar que los destinatarios de los servicios estén contentos con el valor que reciben

Y con respecto a la **relación entre la atención al usuario y calidad de servicio** se obtuvo que, en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024, existe relación significativa entre variables, pues el valor sig. fue $p < 0.01$ y mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.577 (correlación positiva moderada). Este resultado indica que a medida que la atención mejore en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, la calidad de servicio también mejorará, debido a que la relación es positiva moderada. Asimismo, se obtuvo el valor $R^2 = 0.430$, lo cual indica que la atención a los usuarios tiene una variabilidad de 43% en la calidad de servicio, esto quiere decir que existe, además de la variable atención, otros factores que afectan la calidad del servicio que brinda la OREC de la Municipalidad, lo cual guarda similitud con lo indicado por Salazar (2021), quien mencionó que la calidad en la prestación del servicio se obtiene de acuerdo a diversos factores, incluyendo una atención adecuada, la misma que debe ser evaluada de manera constante, para evitar incomodidad en los usuarios, por lo que a medida que la atención a los usuarios mejore, la calidad del servicio

también mejorará, asimismo, los autores, González et al. (2019) afirmaron que las entidades deben estar en constante mejora de sus procesos, infraestructura, tecnología y demás factores que contribuyan con la calidad de la atención y del servicio. Además, Fontalvo et al. (2020) señalaron que la institución puede identificar deficiencias en el servicio a través de revisiones periódicas de la calidad del servicio y tomar acciones apropiadas para eliminar o minimizar los obstáculos que impiden que sus recursos tengan un impacto positivo. Además, se necesita que la entidad cultive una filosofía de atención de calidad que permita el avance continuo en todos los procesos orientados a solucionar problemáticas sociales.

Al respecto, en la recopilación de información de la muestra de estudios se presentaron limitaciones referente a la falta de voluntad, predisposición e interés de la población por contribuir con el estudio, manifestando su desconfianza a los beneficios que pueda generar la investigación, pues aluden que los servicios que prestan las instituciones públicas no representa mejoras en su calidad de vida y por el contrario se convierten en trámites burocráticos que obstaculizan su adecuado desarrollo.

V. CONCLUSIONES

Existe relación significativa entre atención y calidad de servicio al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja – 2024, el valor sig. $p < 0.01$. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.577 (correlación positiva moderada), asimismo, se obtuvo el valor $R^2 = 0.430$, lo cual indica que la atención a los usuarios tiene una variabilidad de 43% en la calidad de servicio.

El grado de atención al usuario es regular en 73.94%, es decir que el desplazamiento a la oficina del Registro Civil representa un costo elevado; no es asequible conseguir los requisitos exigidos por la institución, con frecuencia los trabajadores no están prestos a ayudar a los usuarios, a pesar de que algunos usuarios tienen sus datos actualizados, no garantiza que vayan a acceder a los programas sociales.

El grado de calidad de servicio es regular 73.33%, es decir, el personal no hace uso del tiempo necesario para atender a los usuarios, tampoco se sienten cómodos al esperar su turno, además tuvieron experiencias donde los administrativos no mostraron interés por solucionar sus problemas, muchas veces utilizando un lenguaje inapropiado, también manifestaron que estar actualizados en el Registro Civil no contribuye con las mejoras en su calidad de vida, por lo que no lo consideran como una necesidad.

Existe relación significativa entre las dimensiones de atención al usuario y la calidad de servicio, pues el valor de la significancia bilateral obtenido fue $p < 0.01$. En cuanto a la correlación entre las dimensiones y la variable mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó que la dimensión barrera económicas y barreras personales fueron 0,621 y 0,608 (correlación positiva moderada), y las dimensiones barreras geográficas, barreras normativas y barreras culturales fueron 0,211, 0,348 y 0,381 respectivamente (correlación positiva baja).

VI. RECOMENDACIONES

Al responsable de la oficina de Registro Civil de la Municipalidad, evaluar de manera constante la atención que brindan los empleados a los usuarios para identificar puntos críticos que deben subsanarse en la brevedad posible.

Al alcalde de la Municipalidad, gestionar convenios con la oficina de RENIEC de la provincia de Rioja, para promover campañas registrales en los centros poblados y caseríos del distrito, brindando facilidades a la población respecto del Registro Civil a fin de mejorar y ampliar la atención de los usuarios, asimismo, promover charlas de atención al usuario para mejorar la prestación del servicio.

Al jefe de recursos humanos de la entidad, coordinar con el alcalde y el responsable de la ORC para incrementar el número de trabajadores debidamente capacitados para atender a los usuarios, asimismo, equipar los ambientes de las oficinas de tal manera que los usuarios se sientan cómodos y obtengan servicios de calidad.

A los trabajadores de la oficina de Registro y Estado Civil de la Municipalidad, identificar las necesidades de cada usuario y en la medida de lo posible apoyarlos en sus trámites, orientándolos de manera clara y precisa para la solución de sus problemas.

REFERENCIAS

- Ahmad, M., Arias, J., Seclén, E. & Soto, N. (2018). *Calidad en las municipalidades del Perú*.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14786/AHMAD_ARIAS_CALIDAD_MUNICIPALIDADES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alcívar C., Calderón J. & Raffo V. (2018). Protección de los derechos de calidad de vida para adultos mayores. comunidades de posorja y punaproteção dos direitos à qualidade de vida para idosos. como comunidades de posorja e puna. *Persona y bioética* • , 22(1).
<https://personaybioetica.unisabana.edu.co/index.php/personaybioetica/article/view/7956/pdf>
- Arévalo, R. (2023) Quality of care and satisfaction of the outpatient users in a public hospital in Perú (artículo científico) *Gaceta Científica*, 8(4), 201-206,
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1709/1594>
- Arias, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019* [Universidad Central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19168/1/T-UCE-0003-CAD-131.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6ta ed.). Editorial Episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Armesto, A. (2022). Experiencias de corrupción en servicios públicos y priorización del medioambiente en América Latina. *Revista de Sociología y Política*, 30(2), 1–29. <https://doi.org/10.1590/1678-98732230e002>
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Ilumno.
https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigacion_cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. (3ra ed.). Grupo Editorial Patria.
https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria
- Balagué Mola, N. & Saarti, J. (2014). *Gestión de la calidad en la biblioteca*. Universitat Oberta de Catalunya.
<https://www.digitaliapublishing.com/a/29353>
- Barrera, G. y Acevez, J. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. México: *El Buzón de Pacioli*.
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Bazen, A., Barg, F. y Takeshita, J. (2021) Research Techniques Made Simple: An Introduction to Qualitative Research, Journal of Investigative Dermatology, Volume 141, Issue 2, Pages 241-247.e1, ISSN 0022-202X, <https://doi.org/10.1016/j.jid.2020.11.029>.
- Charry, J. y Flores, D. (2021). Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Gobierno y Gestión Pública*, 8 (2), 84–99. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/195/372>
- Concha, C., Farfán, J., Bernales, M., Morales, J. y Farfán, D. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú (artículo científico (artículo científico) Ciencia Latina, Ciudad de México, México.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3218/4895>
- Cordero (1997). Calidad de servicio y atención al usuario en el sector público, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda DOLMEN EDICIONES S.A., Santiago de Chile, Chile,
<http://bibliotecadigital.dipres.gob.cl/handle/11626/12881>
- Del Barrio, D. & Bravo, A. (2015). *Generación de valor público por medio de la transparencia*.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3A0E8B56B517D25905258030007BBD7C/\\$FILE/barrivas.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3A0E8B56B517D25905258030007BBD7C/$FILE/barrivas.pdf)

DIRECTIVA DI-008-DRC/001 (27 de diciembre de 2022). Procedimientos del registro civil, Primera versión, RENIEC, Perú, <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3988998/Directiva%20DI-008-DRC/001%20%E2%80%9CProcedimientos%20del%20Registro%20Civil%20%E2%80%9D%20Primera%20Versi%C3%B3n.pdf?v=1672151697>

Elasri, A., Triado, X., & Aparicio, P. (2021). *Los usuarios de los centros deportivos públicos: una aproximación de segmentación sobre hábitos deportivos y satisfacción*. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/ES_370ee6933fb744984facea152b017d2/Description#tabnav

Fernández, J. (2018). Valor público, gobernanza y tercera vía. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 25(78), 175–193. <https://doi.org/10.29101/crcs.v25i78.10373>

Fontalvo, J., De la hoz, J., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*, 31(4), 27-34. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>

Freire, M. (2024), La atención selectiva y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Educativa Juan León Mera “La Salle”. 593 Digital Publisher CEIT, 9(1-1), 20-36, https://doi.org/10.33386/593_dp.2024.1-1.2259

García, F., Juárez, S. & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*, 11. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>

Garrido, F, J., Magrinyà, F., & Del Moral, M, C. (2021). Incidencia de la forma urbana en el metabolismo económico de los servicios públicos municipales, ACE: Architecture, City and Environment, 16(46), 9786. DOI: <http://dx.doi.org/10.5821/ace.16.46.9786>

- Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas. <https://www.digitaliapublishing.com/a/44342>
- González, V., Campoverde, R., Noriega, N., Rodríguez, N., Sabando, D., & Layedra, N. (2019). Análisis de la calidad del servicio de Restaurantes del Sector Turístico de la provincia de Santa Elena, Ecuador. *LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology*, 1–7. http://www.laccei.org/LACCEI2019-MontegoBay/full_papers/FP203.pdf
- Guapo, M. y Falero, M. (2015). RECONCILIANDO LAS TIPOLOGÍA DE USUARIOS DE INTERNET. *Razón y Palabra*, núm. 89, marzo-mayo, 2015 Universidad de los Hemisferios Quito, Ecuador. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199536848034.pdf>
- Guevara, C. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(89), 244-260. <https://doi.org/10.37960/revista.v25i89.31393>
- Hernández, H., Pitre, R., & Niebles, L. (2021). Fortalecimiento de la Prestación de Servicios en IPS a partir de los Sistemas de Gestión de Calidad con Énfasis en el Usuario. *Scientia Et Technica*, 26 (1),14-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84966670002>
- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, M (2014). *Metodología de la investigación*. (sexta ed.). McGRAW-HILL / Interamerica. México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ibarra. M. & Vela J. (2021). La importancia de la responsabilidad social corporativa y la gestión de la calidad total en los hoteles de México. *Dirección y Organización*, 76, 43–57. <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i76.617>
- INEI. (2022). *Situación de la Población Adulta Mayor*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3313690/Situaci%C3%B3n%20de%20la%20Poblaci%C3%B3n%20Adulta%20Mayor%3A%20Enero%20-%20Febrero%20-%20Marzo%202022.pdf?v=1656451805>

- Kabanova, E. (2018). La evaluación de la provisión de servicios públicos (municipales) por parte de los Centros Multifuncionales. *Revista de la Academia de Gestión Estratégica*, 17(3), 1. https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=recordpage&zone=relatedDocuments&eid=2-s2.0-85053047409&citeCnt=0&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&st1=calidad&st2=servicio&searchTerms=%3f%21%22*%24&sid=b9524624c0fda1277eb7fa6446f2ca92&sot=b&sdt=b&sl=80&s=%28TITLE-ABS-KEY%28calidad%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28servicio%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28publicos%29%29&relpos=0
- Larico, B. (2022). Calidad de servicio en los restaurantes de Cañete-Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 556–571. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.37>
- López, P. (2004) Población muestra y muestreo, ISSN 1815-0276, *Punto Cero*, http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Martín, J., Alemán, P.. & Castellano, R. (2020). *Escala de envejecimiento activo, active aging scale escala de envelhecimento ativo*. 37, 99–11. https://doi.org/10.7179/PSRI_2021.37.06
- Mejías, A., Gutiérrez, H., Duque, D., D'Armas, M. & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la Calidad: Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Universidad de Carabobo. <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L. y Fuentes, S. (2021) The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study of the tourist farm rancho los emilio's. Alausí, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>

- Morán, J. & Ayvar, F. (2020). Eficiencia Municipal y servicios públicos en Michoacán, México*. *Revista de Economía Institucional*, 22, 277–299. <https://doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>
- Morocho, T. & Santos, B. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp, S.A., 2018*. (artículo científico). *Revista De Investigación Valor Agregado*. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-35. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art1.pdf>
- OEA (2010). Manual de Prácticas exitosas para el registro civil, Secretaria de asuntos políticos, Washington D.C, Estados Unidos, https://www.oas.org/es/sap/docs/puica/manual_buenas_practicas_regcivil.pdf
- OEA (2011). Encuentro Internacional entre España y la Organización de los Estados Americanos (OEA) sobre registro civil y derecho a la identidad, Madrid, España <https://www.oas.org/es/sap/docs/puica/informe%20final%20encuentro%20madrid%202.2.pdf>
- OEA (2018). Diagnóstico del sistema de registro civil y estadísticas vitales de Guatemala, <https://www.oas.org/ext/DesktopModules/MVC/OASDnnModules/Views/Item/Download.aspx?type=1&id=524&lang=2>
- OEA (2022). Plan Estratégico 2023-2027 aprobado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos - CIDH <https://www.oas.org/es/cidh/mandato/planestrategico/2023/planestrategico2023-2027.pdf>
- OEA (2023). Hacia el registro civil universal: Si se Puede, Reportaje, Departamento de Prensa,

https://www.oas.org/es/centro_noticias/comunicado_prensa.asp?sCodigo=C-046/17

Palma, A., Perrotta, V. & Rovira, A. (2019). Las personas mayores *como sujetos de derecho: El aporte de la convención interamericana sobre la protección de los derechos de las personas mayores*. https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/documento_inmayores_final_0.pdf

Paul, J., Mittal, A., Srivastav, G. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5), 606-622. doi:<https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2015-0030>

Pérez, R., Seca, M. & Pérez, L. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue. <https://www.digitaliapublishing.com/a/80790>

Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>

RENIEC (2023), Identidad, Disposiciones generales sobre el Registro Civil y la nueva Directiva DI-08-DRC/001 de Procedimientos del Registro Civil, Boletín para Registradores Civiles, Lima, Perú, https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4614930/Bolet%C3%ADn_Identidad_39_aprobado_final.pdf

Rey, S., Garivay, F., Jacha, J. , & Malpartida, J. (2022). Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 289-298. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.20>

Salazar, S. (2021). *Gestión por competencias y su relación con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de San Martín, periodo 2019* [Universidad Nacional de San Martín]. <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/4458/TESES%20MAESTRIA%20SONIA%20PRESENTADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Secretaría Central de ISO. (2015). *Norma internacional: ISO 9001*.
<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Servicio Nacional de Derechos intelectuales - SENADI (2017), Manual de servicio y atención al usuario, Quito, Ecuador.
<https://www.derechosintelectuales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Manual-de-servicio-atencion-al-usuario-23-08-2018.pdf>

Subsecretaria de Administración Pública. (2022). *Conceptualización de los “servicios que prestan las entidades públicas”*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3167795/OPINION%20VINCOLANTE%20011-2022-PCM-SGP-SSAP.pdf.pdf>

Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica*.
https://kupdf.net/download/investigacion-cientifica-jos-eacute-supopdf_58f42a6adc0d60c24cda983e_pdf

Tarazona, T. (2019). Fortalecimiento de competencias laborales y la gestión de calidad de los servicios públicos. *Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, 5 (2), 93–100. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/691/561>

Torres, D. (2019). El entrenamiento del colaborador como estrategia de mejoramiento continuo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios.)*, 6(1), 1–9.
<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/149/151>

UNESCO (2019). **Ley del Registro del Estado Civil, Políticas y normativas**, Oficina para América Latina y el Caribe del IIEP UNESCO, Buenos Aires, Argentina, <https://siteal.iiep.unesco.org/bdnp/4013/ley-registro-estado-civil>

Vilcarrromero, R. (2013). *La Gestión en la producción*. Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>

Yokoy, T., & Souza, D. (2019). Taller de pintura con ancianos acogidos: una perspectiva sociocultural del curso de vida. *Avances En Psicología Latinoamericana*, 37(3).
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.7961>

Zegarra, D. (2019). The local public services in Perú: a legal characterization. *Documentación Administrativa. Nueva Época.*, 6.
<https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10769/11684>

ANEXOS

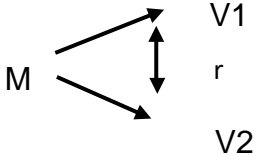
Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Atención al usuario	Es la acción directa o indirecta, mediante la cual un usuario interactúa con otra persona para solucionar un problema o satisfacer sus necesidades (OEA, 2010)	Para la medición de esta variable se hará uso de un cuestionario de escala ordinal que se aplicará a la muestra, el cual contiene cinco dimensiones y 17 ítems.	Barreras económicas	- Falta de recursos económicos - Costos de desplazamiento	Ordinal
			Barreras geográficas	- Distancias - Acceso	
			Barreras normativas	- Documentación sustentatoria - Requisitos mínimos	
			Barrera relativa a la población	- Motivación - Concientización	
Calidad de servicio	Son los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir. (PCM, 2021)	Para la medición de esta variable se hará uso de un cuestionario de escala ordinal que se aplicará a la muestra, el cual contiene cuatro dimensiones y 22 ítems.	Barreras relativas a la desatención de las diferencias culturales	- Comunidades nativas - Enfoque intercultural	Ordinal
			Necesidades y expectativas de las personas	- Necesidades y expectativas - Segmentar los resultados	
			Identificar el valor del servicio	- Brechas - Beneficios	
			Fortalecer el servicio	- Personal - Capacitaciones	
			Medir y analizar la calidad del servicio	- Conformidad - Satisfacción	

Matriz de consistencia

Atención y calidad de servicio al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja – 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e instrumentos
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la atención al usuario y calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el grado de atención al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024?</p> <p>¿Cuál es el grado de calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de atención al usuario y calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la atención al usuario y calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el grado de atención al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024.</p> <p>Identificar el grado de calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones de la atención al usuario y calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación entre la atención al usuario y calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: El grado de atención al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024, es bueno. H2: El grado de calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024, es bueno. H3: Existe relación entre las dimensiones de la atención al usuario y calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja, 2024.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Diseño: No experimental</p>  <p>Donde: M: Muestra V1: Atención al usuario V2: Calidad de servicios públicos r: Relación entre variables</p>	<p>Población: 11,250 usuarios de la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja.</p> <p>Muestra: 165 usuarios de la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1303 300 1442 395">Variables</th> <th data-bbox="1442 300 2033 395">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1303 395 1442 699" rowspan="5">Atención al usuario</td> <td data-bbox="1442 395 2033 451">Barreras económicas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1442 451 2033 523">Barreras geográficas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1442 523 2033 579">Barreras normativas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1442 579 2033 635">Barrera relativa a la población</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1442 635 2033 699">Barreras relativas a la desatención de las diferencias culturales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1303 699 1442 976" rowspan="4">Calidad de servicios públicos</td> <td data-bbox="1442 699 2033 770">Conocer las necesidades y expectativas de las personas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1442 770 2033 842">Identificar el valor del servicio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1442 842 2033 914">Fortalecer el servicio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1442 914 2033 976">Medir y analizar la calidad del servicio</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Atención al usuario	Barreras económicas	Barreras geográficas	Barreras normativas	Barrera relativa a la población	Barreras relativas a la desatención de las diferencias culturales	Calidad de servicios públicos	Conocer las necesidades y expectativas de las personas	Identificar el valor del servicio	Fortalecer el servicio	Medir y analizar la calidad del servicio	
Variables	Dimensiones															
Atención al usuario	Barreras económicas															
	Barreras geográficas															
	Barreras normativas															
	Barrera relativa a la población															
	Barreras relativas a la desatención de las diferencias culturales															
Calidad de servicios públicos	Conocer las necesidades y expectativas de las personas															
	Identificar el valor del servicio															
	Fortalecer el servicio															
	Medir y analizar la calidad del servicio															

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Atención al usuario

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el grado de Atención al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja – 2024

Indicaciones:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta con honestidad y sinceridad. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

1 2 3 4 5
Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Barreras económicas						
1	El costo de desplazamiento hasta la oficina de Registro Civil está al alcance del usuario.					
2	El factor económico representa un problema para acercarse a Registro Civil.					
3	Puede asumir los gastos sin problemas para actualizar sus datos en el Registro Civil.					
4	Es asequible conseguir los requisitos exigidos por el Registro Civil.					
Barreras geográficas						
5	La distancia desde su domicilio hasta la oficina de Registro Civil es corta.					
6	El camino desde su domicilio hasta la oficina de Registro Civil está en buenas condiciones.					
7	El camino desde su domicilio hasta la oficina de Registro Civil no presenta peligros.					
Barreras normativas						
8	Los documentos para inscribir a una persona son adecuados.					
9	Los trabajadores de Registro Civil ayudan cuando los documentos están incompletos.					
10	Los requisitos que exige el Registro Civil son acordes con las normas de RENIEC.					
11	Se pueden conseguir de manera fácil los requisitos para registrar un nacimiento					
Barrera personales						
12	Es importante mantener los datos actualizados en el Registro Civil.					

13	Actualizar los datos personales nos ahorra tiempo para futuros trámites.					
14	Actualizar los datos en el Registro Civil nos permite acceder a programas sociales.					
Barreras culturales						
15	Se realiza campañas de registro en un idioma étnico					
16	Se crea un clima de confianza para expresar necesidades sobre el registro.					
17	Los trabajadores de Registro Civil no discriminan a personas de otras etnias.					

Cuestionario: Calidad de servicios públicos

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el grado de calidad de servicio en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja – 2024

Indicaciones:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta con honestidad y sinceridad. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

1 2 3 4 5
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

N. °	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Conocer las necesidades y expectativas de las personas						
1	El personal hace uso del tiempo adecuado para atender a los usuarios.					
2	Es cómodo estar en la sala de espera de la Municipalidad para ser atendido.					
3	El personal administrativo muestra interés por atenderlo					
4	Los trabajadores utilizan un lenguaje adecuado para orientar al usuario.					
5	Los empleados del Registro Civil le orientaron de manera adecuada para atender sus necesidades.					
6	La institución cuenta con profesionales capacitados para atender sus necesidades.					
Identificar el valor del servicio						
7	Considera que los servicios de registro civil que ofrece la Municipalidad son importantes.					
8	Considera que el servicio recibido contribuye con su calidad de vida.					
9	La atención fue acorde a la necesidad de registrar un acta de nacimiento al momento de requerirlo					
10	Considera necesario acudir a RENIEC ya que el Registro Civil también registra acta de defunción.					
Fortalecer el servicio						
11	Considera que el personal se encuentra preparado para solucionar sus problemas					
12	Los equipos tecnológicos que dispone la municipalidad son suficientes para brindarle un servicio de calidad.					
13	La municipalidad cuenta con profesionales que entienden o hablan idiomas étnicos de la zona.					
14	El número de trabajadores del Registro Civil es suficiente para atender al público.					
15	Se cuenta con buzón de sugerencias o libro de reclamos.					

16	El personal del Registro Civil realiza actividades para fomentar el registro de las personas.					
17	La institución responde a los reclamos en un periodo de tiempo corto.					
Medir y analizar la calidad del servicio						
18	La atención que realiza el personal de la entidad inspira confianza al usuario.					
19	El trato que recibe del personal de Registro Civil es el adecuado.					
20	La comunicación que realiza el personal de la entidad es clara para explicar el trámite al usuario.					
21	El personal brinda información completa sobre el proceso para solucionar su problema.					
22	La institución cuenta con instalaciones modernas para atender al usuario de registro civil.					

Anexo 4

Validación de instrumentos

Matriz de validación del cuestionario para la variable: Atención al Usuario


Definición de la variable: Es la acción directa o indirecta, mediante la cual un usuario interactúa con otra persona para solucionar un problema o satisfacer sus necesidades (OEA, 2010)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Barreras culturales	Comunidades nativas	Se realiza campañas de registro en un idioma étnico					X					X					X						X	
	Enfoque intercultural	Se crea un clima de confianza para expresar necesidades sobre el registro					X				X				X								X	
		Los trabajadores de registro civil son inclusivos con personas de otras etnias					X				X				X								X	
Barreras económicas	Costo de desplazamiento	Es barato desplazarse desde su domicilio hasta la Oficina de Registro Civil.					X				X				X								X	
		El factor económico no representa un problema para acercarse a Registro Civil.					X				X				X								X	
	Falta de recursos económicos	Puede asumir los gastos sin problemas para actualizar sus datos en el Registro Civil.					X				X				X								X	
		Es barato conseguir los requisitos exigidos por el Registro Civil.					X				X				X								X	
Barreras geográficas	Distancia	El traslado desde su domicilio hasta la Oficina de Registro Civil es seguro.					X				X				X								X	
	Acceso	El camino desde su domicilio hasta la Oficina de Registro Civil está en buenas condiciones.					X				X				X								X	
		La distancia desde su domicilio hasta la Oficina de Registro Civil es corta.				X				X					X							X	Este enunciado es reiterativo, cambiar	
Barreras normativas	Documentación de sustento	Los documentos para inscribir a una persona son adecuados.					X				X				X								X	
		Los trabajadores de Registro Civil ayudan cuando falta un documento.					X				X				X								X	
	Requisitos registrales	Los requisitos que exige el Registro Civil son fáciles de cumplir.					X				X				X								X	
		Se pueden conseguir de manera fácil los requisitos que pide el Registro Civil.				X				X					X								X	Se parece a la anterior, mejorar

Barreras personales	Concientización	Es importante mantener los datos actualizados en el Registro Civil.					X					X					X						X	
	Motivación	Tener actualizados los datos en el Registro Civil nos permite acceder a beneficios.					X					X					X						X	
		Cumplir con las normas del Registro Civil nos hace mejores ciudadanos.				X					X				X						X			Orientar este enunciado a beneficios económicos y no elementos subjetivos

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre atención al usuario				
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de atención al usuario				
Nombres y apellidos del experto:	Ivo Martín Encomenderos Bancallán				
Documento de identidad:	17623582	Años de experiencia en el área:	17	Máximo grado académico:	Economista y Magister en docencia universitaria
Institución:	Universidad César Vallejo filial Tarapoto			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	948931683
Firma	 <small>ECOMONISTA Reg. 0134 - C.E.L.A.H.</small>			Fecha	21/05/2024

Matriz de validación del cuestionario para la variable: Calidad de servicio

Definición de la variable: Servicios brindados por el Estado que responden a las necesidades y expectativas de las personas. (PCM, 2021)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones		
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Expectativas y necesidades	Expectativas	El personal hace uso del tiempo adecuado para atender a los usuarios.				X						X						X							
		La sala de espera de atención al usuario se encuentra implementada y equipada con sillas y televisor.				X				X					X						X				No se trata de las sillas y el TV sino de indicar si es adecuada, mejorar
	Necesidades	El personal administrativo muestra interés por atenderlo				X				X					X										X
		Los trabajadores utilizan un lenguaje adecuado para orientar al usuario.				X				X					X										X
		Los empleados del Registro Civil le orientaron de manera adecuada para atender sus necesidades.				X				X					X										X
Valor de servicio	Beneficios	La institución cuenta con profesionales capacitados para atender sus necesidades.				X				X				X										X	
		Considera que los servicios de registro civil que ofrece la Municipalidad son importantes.				X				X					X										X
	Brechas	Considera que el servicio recibido contribuirá con su calidad de vida.				X				X					X								X	Especificar el tipo de necesidades a las que se refiere y mejorar redacción	
		Cada vez que se acercó a la Oficina de Registro civil han atendido sus necesidades.			X				X					X									X	Especificar el tipo de necesidades a las que se refiere y mejorar redacción	
Fortalecer el servicio	Capacitación	Ya no es necesario acudir a RENIEC ya que el Registro Civil atiende sus necesidades.			X				X					X									X		
		El número de trabajadores del Registro Civil es suficiente para atender al público.				X				X					X									X	
		Considera que el personal se encuentra preparado para solucionar sus problemas.				X				X				X									X		

		Los equipos tecnológicos que dispone la municipalidad son suficientes para brindarle un servicio de calidad.				X				X				X									X	
		La municipalidad cuenta con profesionales que entienden o hablan idiomas étnicos de la zona.				X				X				X									X	
	Personal	Se cuenta con un buzón de sugerencias o libro de reclamos.				X				X				X									X	
		El personal del Registro Civil realiza actividades para fomentar el registro de las personas.				X				X				X									X	
		La institución responde a los reclamos en un periodo de tiempo corto.				X				X				X									X	
Análisis de calidad de servicio	Conformidad	La atención que realiza el personal de la entidad inspira confianza al usuario.				X				X				X									X	
		La atención que realiza el personal de la entidad la ejecuta de manera adecuada.			X				X					X									X	Mejorar calidad de la redacción
	Satisfacción	La comunicación que realiza el personal de la entidad es clara para explicar el trámite al usuario.				X				X				X									X	
		El personal brinda información completa sobre el proceso para solucionar su problema.				X				X				X									X	
		La institución cuenta con instalaciones modernas para atender al usuario de registro civil.				X				X				X									X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre calidad de servicio				
Objetivo del instrumento:	Medir la calidad de servicio				
Nombres y apellidos del experto:	Ivo Martín Encomenderos Bancallán				
Documento de identidad:	17623582	Años de experiencia en el área:	17	Máximo grado académico:	Economista y Magister en docencia universitaria
Institución:	Universidad César Vallejo filial Tarapoto			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	948931683
Firma	 IVO M. ENCOMENDEROS BANCALLÁN ECONOMISTA Reg. 0134 - CELAM			Fecha	21/05/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable: Calidad de servicio


Definición de la variable: Servicios brindados por el Estado que responden a las necesidades y expectativas de las personas. (PCM, 2021)

Dimensio-nes	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observa-ciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Expectativas y necesidades	Expectativas	El personal hace uso del tiempo adecuado para atender a los usuarios.					X						X					X						X
		Es cómodo estar en la sala de espera de la Municipalidad para ser atendido.			X						X						X					X		
		El personal administrativo muestra interés por atenderlo				X					X						X					X		
		Los trabajadores utilizan un lenguaje adecuado para orientar al usuario.				X					X						X					X		
	Necesidades	Los empleados del Registro Civil le orientaron de manera adecuada para atender sus necesidades.				X					X						X					X		
		La institución cuenta con profesionales capacitados para atender sus necesidades.				X					X						X					X		
Valor de servicio	Beneficios	Considera que los servicios de registro civil que ofrece la Municipalidad son importantes.				X					X						X					X		
		Considera que el servicio recibido contribuye con su calidad de vida.			X					X					X					X				
	Brechas	Fue atendido cuando tuvo la necesidad de registrar un acta de nacimiento.				X					X						X					X		
		Considera necesario acudir a RENIEC ya que el Registro Civil también registra acta de defunción.				X					X						X					X		
Fortalecer el servicio	Capacitación	Considera que el personal se encuentra preparado para solucionar sus problemas				X					X						X					X		
		Los equipos tecnológicos que dispone la municipalidad son suficientes para brindarle un servicio de calidad.				X					X						X					X		
		La municipalidad cuenta con profesionales que entienden o hablan idiomas étnicos de la zona.				X					X						X					X		
	Personal	El número de trabajadores del Registro Civil es suficiente para atender al público.				X					X						X					X		
		Se cuenta con buzón de sugerencias o libro de reclamos.				X					X						X					X		
		El personal del Registro Civil realiza actividades para fomentar el registro de las personas.				X					X						X					X		

		La institución responde a los reclamos en un periodo de tiempo corto.				X				X				X				X		
Análisis de calidad de servicio	Conformidad	La atención que realiza el personal de la entidad inspira confianza al usuario.				X				X				X				X		
		El trato que recibe del personal de Registro Civil es el adecuado.				X				X				X				X		
		La comunicación que realiza el personal de la entidad es clara para explicar el trámite al usuario.				X				X				X				X		
	Satisfacción	El personal brinda información completa sobre el proceso para solucionar su problema.				X				X				X				X		
		La institución cuenta con instalaciones modernas para atender al usuario de registro civil.				X				X				X				X		

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre calidad de servicio				
Objetivo del instrumento:	Medir la calidad de servicio				
Nombres y apellidos del experto:	Dr. José Manuel Delgado Bardales				
Documento de identidad:	01126836	Años de experiencia en el área:	8	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente investigador Renacyt de posgrado
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	941907628
Firma				Fecha	23/05/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad de servicio


Definición de la variable: Servicios brindados por el Estado que responden a las necesidades y expectativas de las personas. (PCM, 2021)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Expectativas y necesidades	Expectativas	El personal hace uso del tiempo adecuado para atender a los usuarios.				X					X					X						X	
		Es cómodo estar en la sala de espera de la Municipalidad para ser atendido.				X					X					X						X	
		El personal administrativo muestra interés por atenderlo				X					X					X						X	
	Necesidades	Los trabajadores utilizan un lenguaje adecuado para orientar al usuario.				X				X					X							X	
		Los empleados del Registro Civil le orientaron de manera adecuada para atender sus necesidades.				X				X					X							X	
		La institución cuenta con profesionales capacitados para atender sus necesidades.				X				X					X							X	
Valor de servicio	Beneficios	Considera que los servicios de registro civil que ofrece la Municipalidad son importantes.				X				X				X							X		
		Considera que el servicio recibido contribuye con su calidad de vida.				X				X					X							X	
	Brechas	La atención fue acorde a la necesidad de registrar un acta de nacimiento al momento de requerirlo				X				X				X								X	
		Considera necesario acudir a RENIEC ya que el Registro Civil también registra acta de defunción.				X				X				X								X	
Fortalecer el servicio	Capacitación	Considera que el personal se encuentra preparado para solucionar sus problemas				X				X				X							X		
		Los equipos tecnológicos que dispone la municipalidad son suficientes para brindarle un servicio de calidad.				X				X				X								X	
		La municipalidad cuenta con profesionales que entienden o hablan idiomas étnicos de la zona.				X				X				X								X	
	Personal	El número de trabajadores del Registro Civil es suficiente para atender al público.				X				X				X								X	
		Se cuenta con buzón de sugerencias o libro de reclamos.				X				X				X								X	
		El personal del Registro Civil realiza actividades para fomentar el registro de las personas.				X				X				X								X	

Análisis de calidad de servicio	Conformidad	La institución responde a los reclamos en un periodo de tiempo corto.				X				X				X							X	
		La atención que realiza el personal de la entidad inspira confianza al usuario.				X				X				X								X
		El trato que recibe del personal de Registro Civil es el adecuado.				X				X				X								X
		La comunicación que realiza el personal de la entidad es clara para explicar el trámite al usuario.				X				X				X								X
	Satisfacción	El personal brinda información completa sobre el proceso para solucionar su problema.				X				X				X								X
		La institución cuenta con instalaciones modernas para atender al usuario de registro civil.				X				X				X								X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre calidad de servicio				
Objetivo del instrumento:	Medir la calidad de servicio				
Nombres y apellidos del experto:	Dr. Keller Sánchez Dávila				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	992502739
Firma	 Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	28/05/2024

Anexo 5

V de Aiken

Variable atención al usuario

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D3	P8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
D4	P11	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
	P12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
D5	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P17	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1.00	0.84	1.00	0.98	0.81	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
D2	0.96	0.78	0.99	0.99	0.82	1.00	0.99	0.82	1.00	0.99	0.82	1.00
D3	0.96	0.78	0.99	0.99	0.82	1.00	0.99	0.82	1.00	0.99	0.82	1.00
D4	0.99	0.82	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00	1.00	0.84	1.00
D5	0.98	0.80	1.00	0.98	0.80	1.00	0.98	0.80	1.00	0.98	0.81	1.00
Instrumento por criterio	0.98	0.80	1.00	0.98	0.81	1.00	0.98	0.81	1.00	0.99	0.82	1.00
Instrumento global	0.98	0.81	1.00									

V de Ayken	0.98
------------	-------------

Variable calidad de servicio

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
	P3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
D2	P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
	P9	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P10	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
D3	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P17	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
D4	P18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
	P19	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
	P20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.98	0.81	1.00	0.98	0.80	1.00	0.98	0.81	1.00	0.98	0.80	1.00
D2	0.96	0.78	0.99	0.98	0.80	1.00	0.98	0.80	1.00	0.96	0.78	0.99
D3	0.95	0.76	0.99	0.96	0.78	0.99	0.95	0.76	0.99	0.96	0.78	0.99
D4	0.99	0.82	1.00	0.98	0.81	1.00	0.99	0.82	1.00	0.98	0.81	1.00
Instrumento por criterio	0.98	0.81	1.00	0.98	0.80	1.00	0.98	0.81	1.00	0.98	0.80	1.00
Instrumento global	0.98	0.80	1.00									

V de Ayken	0.98
------------	-------------

Anexo 6

Confiabilidad de los instrumentos

Análisis de confiabilidad de Atención al Usuario

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	17

Análisis de confiabilidad de Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	22

Anexo 7

Consentimiento informado



Consentimiento informado

Título de la investigación: Atención y calidad de servicio al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, Rioja - 2024

Investigador (a): Carlos Alberto Acuña Rivera

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación, cuyo objetivo es determinar la relación entre la atención al usuario y la calidad de servicio. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre la atención al usuario y la calidad de servicio?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se sobre la investigación titulada: "Atención y calidad de servicio al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elías Vargas, Rioja – 2024".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 3 minutos y se realizará en el distrito de Elías Soplín Vargas. Las respuestas al cuestionario serán codificadas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Carlos Alberto Acuña Rivera Telf. 942986141 y docente asesor Rosa Mabel Contreras Julian Telf. 945057864.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Iveth Tapullima del Castillo

Fecha y hora:

13/6/24 09.01 p.m.

Firma:

*Obligatorio a partir de 18 años

Anexo 8

Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot shows a Turnitin similarity report for a thesis. The document title is "Atención y calidad de servicio al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elias Soplin Vargas, Rioja - 2024". The author is Carlos Alberto Acuña Rivera. The report shows a 13% similarity score. The sources of similarity are listed in a table on the right side of the page.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA
Atención y calidad de servicio al usuario en la OREC de la Municipalidad Distrital Elias Soplin Vargas, Rioja - 2024
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública
AUTOR:
Acuña Rivera Carlos Alberto (Cuid: org/0000-0002-7058-7815)
ASESORES:
Dña. Constanza Julián, Rocío Mabel (Cuid: org/0000-0002-0190-1301)
Dr. Ramirez Garcia, Gustavo (Cuid: org/0000-0000-0000-7060)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del Estado
LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: UNIVERSITARIA
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía
TARAPOTO – PERÚ
2024

Resumen de coincidencias
13 %
Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias	Porcentaje
1 indl.hardie.net Fuente de Internet	5 %
2 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	3 %
3 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4 www.didichare.net Fuente de Internet	<1 %
5 repositorio.uamp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6 documentop.com Fuente de Internet	<1 %
7 infoeducn.com Fuente de Internet	<1 %
8 webinars.mti.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
9 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	<1 %
10 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	<1 %
11 piuraweb.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 38 Número de palabras: 12221 Versión solo texto del Informe Alta resolución Activado 11:39 12/07/2024

Anexo 9

Base de datos estadísticos muestra piloto

mues	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p1	p2	p2	p2
tra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2
1	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2
2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4
5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2
7	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2
9	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4
12	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4
14	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2
16	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4
19	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4

Anexo 10

Base de datos estadísticos de la investigación

Variable atención al usuario

P	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	TOT
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	54
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	38
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	70
4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	47
6	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	39
7	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35
8	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	56
9	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	48
10	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	47
11	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	47
12	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	39
13	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	38
14	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	47
15	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	38
16	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	59
17	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	46
18	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	46
19	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	48
20	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	40
21	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	40
22	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	51
23	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	39
24	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	52
25	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	3	44
26	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	4	2	2	2	2	3	41
27	2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	59
28	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	5	5	2	3	3	3	3	52
29	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	53
30	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	56
31	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	43
32	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	5	4	3	2	2	2	3	43
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	53
34	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	3	2	2	2	2	44
35	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	4	3	4	4	61
36	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3	3	52

37	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	3	52
38	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	52
39	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	5	4	3	2	2	2	43
40	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	5	2	2	2	3	43
41	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	3	52
42	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	42
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	55
44	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	73
45	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	36
46	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	59
47	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	55
48	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	53
49	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	40
50	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	55
51	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	54
52	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	72
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	54
54	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	38
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	68
56	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46
57	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	46
58	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	40
59	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	38
60	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	56
61	2	3	3	3	4	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	51
62	1	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	49
63	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	47
64	2	4	3	2	3	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	43
65	3	2	2	5	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	43
66	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	46
67	2	3	3	5	2	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5	47
68	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	64
69	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5	50
70	1	2	3	5	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	51
71	2	3	2	4	3	5	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	51
72	2	2	3	4	2	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5	45
73	3	3	2	5	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	44
74	3	2	2	5	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	49
75	2	2	3	4	2	5	3	2	2	2	2	3	3	2	2	5	46
76	2	5	2	4	3	4	2	3	3	3	5	4	2	3	3	5	56
77	2	4	3	5	2	1	2	2	2	2	5	5	3	2	2	4	48
78	2	2	2	5	2	5	3	2	2	2	5	4	2	2	2	4	48
79	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	69
80	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	5	5	3	3	3	5	55

81	1	2	3	3	3	4	3	2	2	3	4	5	3	3	3	3	4	51
82	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	2	50
83	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	5	45
84	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	5	4	2	2	2	2	4	45
85	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	1	50
86	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	5	3	2	2	2	5	46
87	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	64
88	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	54
89	1	4	3	2	3	3	3	2	2	3	5	5	3	3	3	3	4	52
90	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	3	53
91	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	5	4	3	2	2	2	3	45
92	3	4	2	4	2	2	3	2	2	2	5	5	2	2	2	2	4	48
93	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	3	4	54
94	2	4	3	2	5	5	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	4	50
95	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	55
96	4	5	5	4	2	2	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	67
97	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	39
98	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	59
99	5	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	52
100	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	51
101	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	40
102	5	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	52
103	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	55
104	5	2	5	4	2	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	64
105	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	50
106	2	3	2	2	2	5	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	42
107	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	67
108	1	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
109	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	44
110	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	40
111	2	2	2	2	3	4	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	42
112	4	4	4	3	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	53
113	2	3	3	3	3	5	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	53
114	1	3	3	3	2	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
115	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5	49
116	2	4	3	2	4	4	2	5	2	2	2	3	3	2	2	2	3	47
117	3	2	2	2	3	3	3	4	2	5	2	2	2	2	5	2	5	49
118	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	49
119	2	4	3	2	3	4	2	5	2	5	2	3	3	2	5	2	3	52
120	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	69
121	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	51
122	1	3	3	3	2	4	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	4	55
123	2	3	2	3	3	3	3	5	3	4	3	2	2	3	4	3	5	53

124	2	4	3	2	2	2	2	5	2	4	2	3	3	2	4	2	5	49
125	3	2	2	2	3	3	3	4	2	5	2	2	2	2	5	2	4	48
126	3	3	2	3	2	2	3	2	3	5	3	2	2	3	5	3	4	50
127	2	4	3	2	2	2	2	5	2	4	2	3	3	2	4	2	5	49
128	2	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	2	3	4	3	5	57
129	2	4	3	3	4	2	2	1	2	5	5	5	3	2	5	2	4	54
130	2	2	2	3	2	4	3	5	2	5	5	4	2	2	5	2	2	52
131	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	64
132	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	5	5	3	3	2	3	4	51
133	1	3	2	3	2	3	3	4	3	5	4	5	3	3	5	3	1	53
134	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	5	5	2	3	4	3	5	53
135	2	4	3	3	3	3	2	3	2	1	4	4	3	2	1	2	5	47
136	3	2	2	2	2	2	3	4	2	5	5	4	2	2	5	2	4	51
137	3	3	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	2	3	5	3	4	58
138	2	4	3	2	2	2	2	4	2	4	4	5	3	2	4	2	3	50
139	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	61
140	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3	4	54
141	1	3	2	3	1	2	3	2	3	3	5	5	3	3	3	3	4	49
142	2	3	2	3	5	4	3	3	3	4	5	5	2	3	4	3	4	58
143	2	4	3	2	2	3	2	2	2	4	5	4	3	2	4	2	2	48
144	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	5	5	2	2	4	2	3	48
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	2	3	3	3	3	52
146	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	44
147	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	5	3	3	3	3	3	51
148	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	68
149	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	39
150	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	55
151	5	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	53
152	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	51
153	2	2	2	2	2	3	2	3	5	3	5	2	2	2	2	2	2	43
154	5	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	53
155	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	54
156	5	2	5	4	4	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	66
157	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	3	2	2	2	2	42
158	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	53
159	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	69
160	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	36
161	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	60
162	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	55
163	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	53
164	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	40
165	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	55

Variable calidad de servicio

P	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	TOT
1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	74
2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	60
5	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
6	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	59
7	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	49
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	75
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62
10	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	62
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	61
12	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
13	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	5	53
14	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
15	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	59
16	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
17	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
18	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	63
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	61
20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	56
21	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
22	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	64
23	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2	59
24	4	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	3	2	2	2	5	4	2	3	3	4	2	66
25	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	4	3	3	3	5	5	2	4	4	4	3	68
26	4	2	2	2	3	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	3	2	59
27	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	86
28	4	3	3	3	3	3	2	3	5	5	2	3	3	3	2	5	5	2	3	3	2	3	70
29	4	3	3	3	3	2	3	3	4	5	1	3	3	3	2	4	5	1	3	3	4	2	67
30	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	2	2	3	5	5	2	3	3	4	3	72
31	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	4	4	3	2	63
32	4	2	2	2	3	2	2	2	5	4	3	2	2	2	2	5	4	3	2	2	3	2	60
33	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	69
34	4	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	4	3	3	3	4	5	2	4	4	3	2	66
35	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	85
36	4	3	3	3	3	3	2	3	4	5	2	3	3	2	2	4	5	2	3	3	3	4	69
37	4	3	3	3	3	2	3	3	5	5	1	3	3	3	2	5	5	1	3	3	4	2	69
38	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
39	4	2	2	2	2	2	2	2	5	3	2	4	3	2	2	5	4	2	4	4	4	3	65
40	5	2	2	2	3	2	2	2	5	2	3	2	2	2	3	5	5	3	2	2	3	3	62

41	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55	
42	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	63
43	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	5	4	5	4	3	3	4	4	72
44	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
45	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	5	58
46	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	76
47	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	4	2	4	57
48	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	5	3	3	3	3	3	70
49	4	2	2	2	2	2	5	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	2	2	2	3	4	61
50	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
51	4	3	5	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	68
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	5	2	4	4	3	3	78
53	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	4	5	3	3	3	4	3	70
54	4	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	57
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	5	4	4	4	2	4	4	2	3	78
56	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	64
57	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	66
58	5	2	4	2	2	2	2	2	2	3	5	4	2	3	2	2	3	3	4	4	2	5	65
59	4	2	5	2	3	2	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	4	59
60	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	76
61	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	3	3	4	57
62	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	66
63	4	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	65
64	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	4	3	3	57
65	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	51
66	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
67	3	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	60
68	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	81
69	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	61
70	2	3	5	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	62
71	2	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	60
72	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	60
73	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	54
74	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	62
75	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	57
76	2	3	4	3	3	3	3	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	61
77	2	2	4	2	2	2	2	2	5	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2	59
78	3	2	4	2	3	2	2	2	5	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	56
79	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	76
80	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
81	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	1	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	56
82	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	59
83	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	2	3	55

84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	52
85	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	60
86	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	2	2	56
87	2	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	2	2	4	4	2	3	4	4	4	3	3	74
88	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	60
89	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
90	2	3	2	3	3	2	3	3	5	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	60
91	3	2	3	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	54
92	3	2	2	2	3	2	2	2	5	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	55
93	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	61
94	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	52
95	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	5	4	3	3	2	3	66
96	3	4	4	4	4	2	4	4	5	2	3	2	3	3	4	2	3	4	2	5	2	3	72
97	4	2	3	2	2	3	2	5	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	57
98	2	4	2	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	66
99	4	3	2	3	3	2	3	5	3	2	2	4	2	2	3	3	2	5	2	4	2	2	63
100	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	2	65
101	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
102	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	5	2	3	2	2	60
103	4	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	4	3	5	3	3	3	2	65
104	4	4	3	4	4	2	4	3	4	2	3	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	3	71
105	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3	64
106	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
107	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	2	2	69
108	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	60
109	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	62
110	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
111	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	52
112	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	2	69
113	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	62
114	4	5	2	3	3	2	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	63
115	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	62
116	4	5	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	66
117	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	50
118	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	61
119	3	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	4	3	3	5	2	3	2	4	4	3	2	62
120	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	75
121	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	60
122	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
123	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	59
124	5	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	62
125	5	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	55
126	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	65
127	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	56
128	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	5	2	2	3	3	2	2	57
129	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	5	2	2	4	4	3	2	58
130	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	3	52
131	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	2	3	72

132	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	58	
133	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	1	3	3	4	2	54	
134	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	56	
135	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	57	
136	2	3	3	2	3	2	2	2	5	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	56	
137	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	58	
138	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	54	
139	4	3	3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	2	74	
140	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
141	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	2	61	
142	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	56	
143	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
144	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	5	3	2	2	4	4	58	
145	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	61	
146	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	4	2	4	4	2	4	59	
147	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	5	4	3	3	4	4	68	
148	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	5	5	2	4	2	5	4	5	5	4	4	77	
149	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	3	2	2	5	2	2	3	3	2	2	4	1	55	
150	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	73	
151	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	5	2	3	3	3	3	4	5	4	4	3	2	69	
152	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
153	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	3	52
154	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	3	5	5	3	3	3	2	71	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	2	72	
156	3	3	4	4	4	4	2	2	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	85	
157	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	3	60	
158	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	2	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	70	
159	2	4	4	4	4	4	2	2	3	5	4	2	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	82	
160	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	53	
161	2	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	72	
162	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	2	71	
163	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	69	
164	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	55
165	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	2	76	

Anexo 11

Autorización de la Entidad

Autorización

Yo, Jose Dilmer Saldaña Jara, identificado con DNI N.º 44506622, en mi calidad de Alcalde de la Municipalidad Distrital Elías Soplín Vargas, con R.U.C. 20187362840, ubicada en la Av. Galiea N° 452 – Segunda Jerusalén, provincial de Rioja, departamento de San Martín.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Carlos Alberto Acuña Rivera, identificado con DNI N° 43301127, de la Maestría en Gestión Pública para que utilice la siguiente información de la institución con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Grado Académico de Maestro

() Mantener en reserva el nombre de la institución.

Mencionar el nombre de la institución.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
ELÍAS SOPLÍN VARGAS
ALCALDE
José Dilmer Saldaña Jara
ALCALDE
José Dilmer Saldaña Jara
DNI: 43301127

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la institución, otorgante de información, pueda ejecutar.


Carlos Acuña R.
DNI 43301127


Carlos Alberto Acuña Rivera
DNI: 43301127

Anexo 12

Otras evidencias

Fórmula para hallar muestra

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

Donde:

N: Total de población..... 11250

Z: Parámetro estadístico que depende.....1.96

el nivel de confianza (NC)

e: Error de estimación máximo aceptado.....0.05

p: Probabilidad de éxito.....0.5

q: probabilidad de fracaso (1-p)0.5

$$n = \frac{11250 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (11250 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{10804.5}{64.236025} = 165 \text{ usuarios}$$