



Universidad César Vallejo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y satisfacción en usuario de la oficina registral
San Martín de Porres, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Sifuentes García, Percy Ivan (orcid.org/0009-0009-2700-4654)

ASESOR:

Dr. Benites Vargas, Jose Antonio (orcid.org/0009-0008-0230-0775)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BENITES VARGAS JOSE ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Servicio y Satisfacción en Usuario de la Oficina Registral San Martín de Porres, Lima 2023.", cuyo autor es SIFUENTES GARCIA PERCY IVAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

LIMA, 09 de Abril del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BENITES VARGAS JOSE ANTONIO DNI: 17897665 ORCID: 0009-0008-0230-0775	Firmado electrónicamente por: JBENITESVA10 el 18-04-2024 10:15:15

Código documento Trilce: TRI - 0742511



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SIFUENTES GARCIA PERCY IVAN estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de Servicio y Satisfacción en Usuario de la Oficina Registral San Martín de Porres, Lima 2023.", 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
PERCY IVAN SIFUENTES GARCIA DNI: 40517284 ORCID: 0009-0009-2700-4654	Firmado electrónicamente por: PESIFUENTESGA01 el 09-04-2024 00:58:06

Código documento Trilce: TRI - 0742509

DEDICATORIA

A Dios; el que ha podido, a través de su perseverancia, paciencia, amor y guía, para ser cada día mejor y en cada momento de nuestras vidas, está presente en cada decisión, ya sean la más importante o mínima, por ser luz que ilumina nuestras vidas.

A mi padre, que en su momento me brindó su apoyo incondicional, por su gran tolerancia, por sus consejos, recomendaciones y advertencias cuando estaba aturdido, y por su respaldo en el momento oportuno y que ahora desde el cielo guía mi sendero.

A mis hermanos y familiares, por sus oraciones, amor y apoyo durante toda mi carrera profesional y por qué siempre están presentes, dándome ánimos, porque son un regalo de Dios y siempre aprendo de cada uno de ellos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, quien me brindo su plataforma de educación y las enseñanzas especializadas, para realizar y desarrollar este proceso y consagrarme como profesional de calidad.

Al docente de la Especialidad de Administración, Jose Antonio Benites Vargas, por sus consejos, comprensión y enseñanzas brindados, durante todo el proceso para la realización de este trabajo de investigación.

A CPC. Cristina Zavala Sifuentes, por su apoyo en la elaboración de los cuadros estadísticos desarrollados durante la investigación.

A todas aquellas personas que a lo largo de mi carrera profesional me brindaron su apoyo y ayuda incondicional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	ii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	06
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	24
3.2. Variables y Operacionalización	25
3.3. Población y Muestra	25
3.4. Muestra	26
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6. Procedimientos	27
3.7. Método de Análisis de Datos	28
3.8. Aspectos Éticos	28
IV. RESULTADOS	29
4.1. Estadística Descriptiva	29
4.2. Resultados Inferenciales	47
V. DISCUSIÓN	52
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Variables de investigación	25
Tabla 02 Estadística descriptiva - Tiempo de espera en cola	29
Tabla 03 Estadística descriptiva - Tiempo de atención por trámite	30
Tabla 04 Estadística descriptiva - Plazos de entrega de documentos	31
Tabla 05 Estadística descriptiva – Nivel de capacitación del personal	32
Tabla 06 Estadística descriptiva – Grado de resolución de consulta	33
Tabla 07 Estadística descriptiva – Nivel de empatía con el usuario	34
Tabla 08 Estadística descriptiva – Portal del ciudadano	35
Tabla 09 Estadística descriptiva – Mesa de Parte Virtual	36
Tabla 10 Estadística descriptiva – Módulos de atención de trámites	37
Tabla 11 Estadísticas descriptiva – Usuarios satisfechos	38
Tabla 12 Estadística descriptiva – Índice satisfacción del usuario	39
Tabla 13 Estadística descriptiva – Nivel de calidad técnica percibida	40
Tabla 14 Estadística descriptiva – Grado de cumplimiento del servicio	41
Tabla 15 Estadística descriptiva – Nivel de atención oportuna	42
Tabla 16 Estadística descriptiva – Grado de eficiencia en el servicio	43
Tabla 17 Estadística descriptiva – Nivel de efectividad en resolución problemas	44
Tabla 18 Estadística descriptiva – Grado de facilidad para presentar quejas	45
Tabla 19 Estadística descriptiva – Percepción de cambios	46
Tabla 20 Resultados inferenciales – Prueba de normalidad	47
Tabla 21 Correlación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario	48
Tabla 22 Correlación de tiempo de respuesta y satisfacción del usuario	49
Tabla 23 Correlación de competencias laborales y satisfacción del usuario	50
Tabla 24 Correlación de accesibilidad y la satisfacción del usuario	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 Diseño de la Investigación	24
Figura 02 Tiempo de espera en cola	29
Figura 03 Tiempo de atención por trámite	30
Figura 04 Plazos de entrega de documentos	31
Figura 05 Nivel de capacitación del personal	32
Figura 06 Grado de resolución de consulta	33
Figura 07 Nivel de empatía con el usuario	34
Figura 08 Portal del ciudadano.....	35
Figura 09 Mesa de parte virtual	36
Figura 10 Módulo de atención de Trámites	37
Figura 11 Usuario satisfecho	38
Figura 12 Índice de satisfacción del usuario	39
Figura 13 Nivel de calidad técnica percibida	40
Figura 14 Grado de cumplimiento del servicio	41
Figura 15 Nivel de atención oportuna	42
Figura 16 Grado de eficiencia en el servicio	43
Figura 17 Nivel de efectividad en la resolución de problemas	44
Figura 18 Grado de facilidad para presentar quejas	45
Figura 19 Percepción de cambios a raíz de retroalimentación	46

RESUMEN

La investigación tuvo como principal objetivo: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres 2023. En cuanto a la metodología, se distinguió por ser de naturaleza aplicada, con un enfoque de diseño no experimental y un diseño transversal con alcance correlacional. La muestra incluyó a 115 participantes. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante encuestas, utilizando cuestionarios como herramientas y técnicas. Los hallazgos evidenciaron que un 53% de los usuarios expresaron su satisfacción, mientras que un 46.9% mostró insatisfacción con la calidad de servicio proporcionada por la institución. Además, se confirmó que las diversas dimensiones de la variable de calidad de servicio están significativamente relacionadas con el nivel de satisfacción. Se confirma de manera estadística la existencia de una relación directa y relevante entre la calidad de servicio y la satisfacción en usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres, en el año 2023. Esto se respalda por un coeficiente de correlación positivo moderado (0.330) con un p-valor significativamente bajo (0.000), indicando la influencia positiva respaldada de la mejora en la calidad de servicio, en la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Calidad, retroalimentación, satisfacción, percepción, RENIEC.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between service quality and user satisfaction at the San Martín de Porres 2023 registry office. Regarding the methodology, it was distinguished for being of an applied nature, with a non-experimental design approach and a cross-sectional design with correlational scope. The sample included 115 participants. Data collection was carried out by means of surveys, using questionnaires as tools and techniques. The findings showed that 53% of the users expressed satisfaction, while 46.9% showed dissatisfaction with the quality of service provided by the institution. In addition, it was confirmed that the various dimensions of the quality-of-service variable are significantly related to the level of satisfaction. The existence of a direct and relevant relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the San Martín de Porres registry office in the year 2023 is statistically confirmed. This is supported by a moderate positive correlation coefficient (0.330) with a significantly low p-value (0.000), indicating the supported positive influence of improved service quality on user satisfaction.

Keywords: Quality, feedback, satisfaction, perception, RENIEC.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio que brindan las entidades en Latinoamérica, es decisiva para cumplir con las expectativas y necesidades de todos los usuarios y mantener, el funcionamiento eficaz de toda la sociedad. Una atención óptima y humana es primordial porque garantiza que los derechos de los ciudadanos o usuarios sean respetados; asimismo, que las instituciones cumplan con su misión de servir a la comunidad de manera efectiva (Artiaga Romero, 2020).

La ineficiencia, los trámites burocráticos y la poca transparencia que se evidencian dentro de las entidades públicas y privadas en varios países, pueden tener graves consecuencias para la mejora de los servicios y para que los ciudadanos tengan confianza en el gobierno. La corrupción, los recursos limitados, tecnología y modernización, educación y formación, son puntos adicionales que deben considerarse en esta problemática. Ocuparse de estos problemas, requiere de reformas institucionales; combatir la corrupción, invertir en tecnología e infraestructura y mantener al personal en constante capacitación; así como, promover para que la ciudadanía participe activamente, con sus comentarios y sugerencias (Terán et al., 2021).

Brindar calidad en la atención, es esencial para garantizar que las necesidades y expectativas que tienen las personas, ya sean individuos o entidades jurídicas, sean satisfechas de manera adecuada y considerando cubrir el derecho de las personas, cuando reciban los servicios públicos o privados. Estos derechos pueden incluir el acceso a información, la privacidad, igualdad y protección contra la discriminación, etc. La mala calidad en la atención, puede vulnerar estos derechos y generar insatisfacción (Naranjo Teneda, 2020).

Las instituciones o entidades públicas y privadas, deben ser transparentes en cuanto a sus procedimientos y políticas de atención al cliente; asimismo, deben ser responsables y estar dispuestas a recibir retroalimentación y afrontar los problemas cuando estos surjan; además, deben considerar que la calidad de atención no es estática, debe mejorarse constantemente para adaptarse a los

cambios y exigencias de los ciudadanos, en relación a sus necesidades y expectativas (Chauca Leiva, 2022).

En Perú, la problemática del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC); tiene como característica, una cuestión que incide en la satisfacción de los ciudadanos y en la eficacia operativa de la entidad. La insatisfacción generalizada de los ciudadanos en proporción a los servicios que prestan los organismos estatales, constituye una problemática recurrente en diversos contextos con posibles implicaciones significativas en los ciudadanos y su confianza con la administración pública y al cumplimiento de las obligaciones asociadas a los servicios que prestan estas entidades. La falta de capacitación sobre servicio al cliente, una comunicación poco clara de los estándares de servicio, demora en tiempos de respuesta de las solicitudes, no considerar las sugerencias y comentarios de los usuarios para identificar oportunidades de mejora, falta de medidas disciplinarias para los funcionarios que no cumplen con los estándares en la prestación de servicio y atención al cliente; son acciones que forman parte de este problema (Arias Rodríguez, 2020).

Tanto las instituciones públicas como las privadas, pueden ver afectada su reputación, si brindan un servicio deficiente. Las plataformas de comunicación en línea (Facebook, Instagram, X, etc.); así como, la prensa escrita y televisiva, son mecanismos donde los usuarios, pueden propagar rápidamente un mal servicio y su insatisfacción; dañando la imagen de una institución y tener efectos de gran alcance en la sociedad. Por ejemplo, la ONPE desempeña un papel vital en la consolidación de la democracia peruana al proporcionar servicios electorales de calidad que garantizan la participación ciudadana, protegen la integridad del proceso electoral y mantienen la confianza en el Sistema Electoral e instituciones democráticas del Perú. No obstante, una baja calidad en los servicios electorales de la ONPE, puede tener consecuencias graves para la democracia peruana, afectando la satisfacción ciudadana, la participación electoral y la estabilidad política del país (Maturrano Villanueva, 2019).

En la sede del RENIEC, Oficina Registral San Martín de Porres (ORSMP), en Lima, se detectan problemas que son comunes en muchas instituciones públicas y que pueden generar una experiencia negativa para los usuarios. Abordar estos problemas es crucial para optimizar la atención en sus diferentes servicios y, asimismo, elevar los niveles de satisfacción de los usuarios. En este contexto, la ORSMP, tiene una labor fundamental en los trámites de registro y entrega de documentos; de los Registros Civiles, Hechos Vitales y de Identificación, dentro de su jurisdicción. Sin embargo, se identificaron diversos problemas relacionados con la atención de los servicios de registros y los niveles de satisfacción ciudadana; los cuales incluyen: tiempos de espera prolongados, atención deficiente por parte del personal, falta de información clara sobre los procedimientos, procesos burocráticos complicados y tediosos, falta de comodidades y problemas de infraestructura. Además, la falta de canales de comunicación efectivos, demoras en la entrega de documentos, falta de personalización en la atención y poca capacitación del personal. Resolver estos problemas es esencial para brindar atención con exactitud, proactividad y entrega de servicios y productos con calidad a los ciudadanos, aumentar la confianza en las instituciones del estado y mejorar la relación entre la gestión del estado y la población.

En virtud de lo expuesto, se planteó como problema de investigación: ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la ORSMP, Lima 2023? Se plantearon como problemas específicos:

- PE1** ¿En qué medida, el tiempo de respuesta tiene relación con la satisfacción del usuario de la ORSMP, Lima 2023?
- PE2:** ¿En qué medida las competencias laborales tienen relación con la satisfacción del usuario de la ORSMP, Lima 2023?
- PE3:** ¿En qué medida, la accesibilidad tiene relación con la satisfacción del usuario de la ORSMP, Lima 2023?

La justificación de esta investigación, busca describir las necesidades o problemáticas de esta sede del RENIEC y contribuir al mejor funcionamiento y a optimizar la calidad de servicio. Como justificación teórica: Las conclusiones del

presente estudio, servirá de ayuda para que las instituciones y organizaciones puedan aumentar el interés de aplicar la calidad de servicio, como una herramienta eficaz para alcanzar el éxito; de este modo, plantear una nueva teoría total o parcial que permitiría conocer el comportamiento de las variables o la dependencia entre las dos. En cuanto a la Justificación Práctica: La Oficina Registral San Martín de Porres, al ser una entidad pública encargada de brindar servicios de registro, tiene un interés directo en mejorar la calidad de sus servicios y la satisfacción de sus usuarios. Esta investigación proporcionará información valiosa sobre las áreas en las que; la Oficina Registral, mejorando su desempeño, puede satisfacer las necesidades de sus usuarios de manera más efectiva. Los resultados que se obtengan, serán de utilidad para la toma de decisiones a nivel gerencial y operativo, permitiendo la implementación de acciones concretas, para optimizar la calidad de servicio. Como Justificación Metodológica: El enfoque metodológico de esta investigación se basa en un diseño que combina métodos cuantitativos y cualitativos. Se utilizarán encuestas estructuradas para recopilar datos cuantitativos sobre la percepción de calidad de servicio y satisfacción del usuario. Asimismo, como Justificación Social: Brindar un servicio registral eficiente, satisfactorio y facilita trámites administrativos para los ciudadanos, lo que contribuye a una mayor eficacia y transparencia en la gestión pública. Además, mejorar la calidad de servicio, fortalece la confianza de los ciudadanos en las entidades gubernamentales y promover mayor intervención ciudadana en los procesos administrativos.

Asimismo, como objetivo principal se estableció: Determinar la relación entre la calidad de los servicios con la satisfacción del usuario de la ORSMP, Lima 2023. Se plantearon como problemas específicos:

- OE1:** Determinar en qué medida el tiempo de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario de la ORSMP, Lima 2023.
- OE2:** Determinar en qué medida las competencias laborales tienen relación con la satisfacción del usuario de la ORSMP, Lima 2023.
- OE3:** Determinar en qué medida, la accesibilidad tiene relación con la satisfacción del usuario de la ORSMP, Lima 2023.

La hipótesis general que se formuló es: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la ORSMP, Lima 2023. Además, tenemos como hipótesis específicas:

HE01: Existe relación significativa entre el tiempo de respuesta y la satisfacción del usuario de la ORSMP, Lima 2023.

HE02: Existe relación significativa entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario de la ORSMP, Lima 2023.

HE03.- Existe relación significativa entre la accesibilidad y la retroalimentación de los usuarios de la ORSMP, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, la investigación realizada por Naranjo (2020), dentro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), fue relevante en la esfera sobre atenciones médicas y la calidad del servicio, que se recibe en esta institución. Teniendo como objetivo principal de establecer que tan satisfechos se sienten los pacientes, con la calidad de atención que reciben los ciudadanos, en las ventanillas de atención universal, en los diferentes servicios médicos; para ello, el autor utilizó la investigación cuantitativa, como enfoque y como diseño, la investigación no experimental. Ubicando el estudio, al nivel de investigación explicativo, para llegar a entender las relaciones causales entre variables.

La población objetiva consistió en 84,760 usuarios del IESS. La muestra seleccionada para el estudio incluyó a 382 personas que fueron objeto de investigación; como resultados, la investigación halló relación positiva y directamente proporcional con las variables estudiadas; sugiriendo lo siguiente, cuando la calidad de los servicios es alta, el usuario, también siente un alto grado de satisfacción.

Con esta investigación se dieron alcances importantes para la gestión de la atención médica. Destaca la necesidad de no solo cumplir con las expectativas de los usuarios, sino también de mantener una visión integral que involucre a diferentes partes interesadas, como el personal de salud y la institución en sí misma. Además, enfatiza la importancia de cumplir con las leyes y normativas aplicables y subraya la importancia de brindar un buen servicio, para mantener a los usuarios satisfechos, con las atenciones de salud en el IESS, y sugiere que mejorar la satisfacción del usuario, puede conducir a óptima calidad del servicio y un mayor compromiso de los usuarios y el personal médico.

El estudio, llevado a cabo por Villacrés (2020); en las instalaciones del Laboratorio Clínico de la “Fundación Santa Isabel Madre del Precursor” en Guayaquil, Ecuador, evaluó la variable calidad del servicio y satisfacción de los pacientes, utilizando SERVQUAL, como método de evaluación. Teniendo como

objetivo, medir la calidad del servicio y su relación con la satisfacción sus pacientes, del Laboratorio Clínico, que permita identificar áreas de mejora en el servicio; utilizando el enfoque cuantitativo y de formato transaccional o de tipo transversal, lo que significa que se recopilaron datos en un solo punto en el tiempo, sin manipular las variables.

Se empleó un diseño no experimental; esto indica que no se ejecutaron intrusiones controladas en el entorno del laboratorio. La población de estudio consistió en 8,400 usuarios del Laboratorio Clínico; teniendo un 5% de margen de error y con 95% de nivel de confianza, se calculó la muestra, lo que resultó en un total de 367 pacientes que participaron en la investigación. Fue por medio de una encuesta la técnica para recopilar los datos, el cual incluía un cuestionario con 22 preguntas relacionadas con las expectativas y percepción de las personas, sobre los servicios brindados; concluyendo que entre la variable, calidad de los servicios y la variable satisfacción del usuario, en el Laboratorio Clínico, existe una relación; asimismo, se sugiere que cuando los usuarios tienen una percepción favorable en cuanto a los costos y la calidad del servicio; se fidelizan más como clientes. Esta investigación proporciona información valiosa sobre las variables materias del estudio con relación a este Laboratorio Clínico; sugiere que, al optimizar la calidad del servicio, impacta positivamente sobre la fidelidad ciudadana.

La investigación hecha por Rivera (2019); en la “Empresa Greenandes” en Ecuador, con el objetivo de medir la calidad del servicio que ofrece esta empresa y conocer la satisfacción de sus clientes. El autor empleó un enfoque cuantitativo, esto significa, que se basó en datos numéricos para realizar su investigación. Asimismo, utilizó un alcance descriptivo, lo que implica que se centró en describir y analizar la situación actual sin intervenir en ella. Esta investigación se llevó a cabo en un contexto no experimental; esto significa, que no se manipularon deliberadamente las variables. Además, la investigación se hizo de manera transversal, lo que sugiere que los datos se recogieron en un momento específico, en lugar de seguir a los mismos sujetos a lo largo del tiempo; para esto se tomó como muestra un grupo 336, de la población exportadora de la empresa Greenandes Ecuador; sin embargo, el autor seleccionó una muestra probabilística

que consistía en 180 personas. Esto significa que se eligieron aleatoriamente 180 clientes de la población total para participar en el estudio.

La investigación proporcionó información trascendental en relación con las variables en estudio; asimismo, señaló diferencias entre la percepción y expectativas que su clientela percibían, sobre la calidad de los servicios que brindaban y la insatisfacción que experimentaban algunos clientes. Resumiendo, este estudio, evaluó la calidad de los servicios que se reciben en esta empresa y cómo esto, afecta la satisfacción de los exportadores. Analizando los datos, sugieren que, mejorando la calidad del servicio, podría impactar de forma positiva con la satisfacción de sus clientes.

La investigación realizada por Pabón y Palacios (2020), en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena, Colombia, se centra en como los usuarios perciben la calidad de los servicios médicos dentro del centro de salud; teniendo como objetivo principal, establecer el nivel de percepción que tienen los ciudadanos con la calidad de servicios que brindan el personal médico, sobre la satisfacción de los pacientes del Hospital. En este estudio, los autores lo enfocaron como una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, situándolo al nivel de investigación explicativo, lo que implica un interés en comprender las relaciones causales entre variables. La población de interés consistió en 3,185 pacientes que acudieron Hospital, entre el 2017 y 2019; estos pacientes formaron la muestra de estudio y según las conclusiones, se encontró significativa relación entre la variable calidad de los servicios y la variable satisfacción de los pacientes del hospital. Esto sugiere que, cuando los pacientes perciben que la calidad de los servicios médicos recibidos en el Hospital; es alta, tienden a estar más satisfechos con la atención recibida. Como resultado de este estudio, trajo alcances importantes sobre la gestión de mejora de los servicios médicos en el Hospital. Esta relación positiva entre la variable, destaca que importante es, centrarse en la calidad de las atenciones de salud, la infraestructura y la calidad técnica, para garantizar una experiencia positiva para los pacientes; asimismo, los hallazgos indican que mejorar en calidad de servicios puede llevar a aumentar, que los usuarios estén

más satisfechos, con esto lograr un impacto positivo aumentando la reputación y el éxito del Hospital sobre las atenciones médicas.

A nivel nacional, en la investigación realizada por Chang (2023); en la sucursal del Banco BBVA Continental en la localidad de Pucallpa, Ucayali, el objetivo general fue, analizar a las variables, calidad de los servicios con la satisfacción del cliente y la relación existente entre ambas. Chang Saldaña, empleó una investigación aplicada, lo que significa que buscaba aplicar los conocimientos teóricos y prácticos para abordar un problema o necesidad específica. Asimismo, utilizó un nivel descriptivo correlacional, lo que implica que se centró en describir que relación hay entre estas dos variables. Utilizó un diseño no experimental, cuantitativo y transeccional, indica que se recopilaron datos en un momento específico y no se realizó manipulaciones de las variables.

Como muestra fue tomada una población de 1000 clientes atendidos durante el mes, en la sucursal del Banco BBVA en Pucallpa. Sin embargo, el autor seleccionó una muestra de 300 clientes para participar en el estudio. Esta muestra fue seleccionada con algún criterio específico que no se menciona en la información proporcionada. En conclusión, se encontró que la variable, calidad de los servicios, se relaciona con la satisfacción del cliente bancario. Esto sugiere que cuando el banco proporciona una atención de alta calidad, sus clientes, tienden a estar más satisfechos.

Este estudio destaca lo importante que es la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del BBVA Banco Continental, en Pucallpa. También enfatiza que el cliente es una parte central de la estrategia del banco y que es esencial establecer relaciones duraderas y de confianza con ellos. Los resultados respaldaron la idea de que se relaciona positivamente la variable calidad de los servicios con la satisfacción del cliente.

Chauca (2022), realizó su investigación en un hotel en Lima y tenía como objetivo, comprobar la existencia de que; entre las variables, calidad de servicios y la satisfacción de los clientes existe una relación. El autor realizó una investigación

tipo básica, lo que significa que se centró en la generación de conocimientos teóricos y no en la aplicación práctica inmediata. Asimismo, utilizó el enfoque cuantitativo para recopilar y analizar los datos numéricos. La investigación se clasificó como no experimental, lo que indica que no se realizaron manipulaciones deliberadas de las variables. El nivel fue descriptivo, correlacional; quiere decir, que se buscó establecer que entre la variable calidad de los servicios y la variable satisfacción del cliente, existe relación. Este estudio tenía un corte en el tiempo de tipo transversal, lo que significa que se recopilaron datos en un solo punto en el tiempo.

Tomando como muestra la población de clientes del hotel en Lima compuesta por 134 clientes. sin embargo, el autor empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple y seleccionó como muestra 100 sujetos. Esto implica que se eligieron aleatoriamente 100 clientes del hotel, para participar en la investigación; en cuya conclusión encontró que la variable, calidad de los servicios y la variable satisfacción del cliente, existe relación significativa; sin embargo, se describe como correlación positiva baja, esto significa que, aunque haya relación entre estas dos variables, no es muy fuerte. Esto implica que; en tanto, la calidad de los servicios, crece o reduce, lo hace también la satisfacción de los clientes, pero no de manera muy pronunciada.

Esta investigación destaca que, si bien existe relación entre la variable calidad de los servicios con la variable satisfacción de los clientes, esta es débil a comparación con lo que se esperaba; sugiriendo que pueden existir otros elementos que influyen en forma más directa, en la calidad de los servicios.

La investigación realizada por Ortega (2022), en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, dentro de Sub Gerencia de Registros Civiles (SGRC); tenía el objetivo general de determinar la relación existente entre la variable calidad del servicio y la variable satisfacción de los ciudadanos. Para ello, se hizo uso del enfoque cuantitativo, esto significa que estuvo basado en datos numéricos, para llevar a cabo su estudio. La investigación fue diseñada como no experimental y de tipo transversal, lo que implica que recopilaron datos en un solo punto en el tiempo.

Asimismo, lo clasificaron, como de tipo básico, correlacional simple, lo que sugiere que se buscaron describir la relación existente entre las variables en estudio.

186 usuarios de esta Sub Gerencia de Registro Civil, fueron tomados como muestra de estudio; quienes respondieron a un cuestionario de escala ordinal Likert, que constaba de 21 ítems, relacionados con la variable calidad del servicio y 16 ítems con la variable, satisfacción de los usuarios. El cuestionario se realizó y validó por medio del juicio de cinco especialistas.

Según la conclusión del estudio, se hallaron gran relación entre las variables, estudiadas; esto quiere decir, que cuando se mejora la calidad del servicio, el usuario tiende a estar más satisfecho, con los servicios percibidos. Esto destaca que es trascendental ofrecer un servicio de calidad, para que el usuario, se sientan satisfecho; del mismo modo, indica que, implementando acciones de mejora para brindar calidad de atención, puede causar impacto positivo en con la satisfacción del usuario; esta idea fue respaldada por los resultados del estudio.

La investigación realizada por Flores el 2020, en la Oficina Registral de RENIEC en Abancay (ORABANCAY), tenía como objetivo general, demostrar que entre las variables; calidad de los servicios y satisfacción del usuario, existe relación. Empleando para ello un enfoque cuantitativo, el autor se basó en datos numéricos para llevar a cabo su investigación. La investigación se clasificó como aplicada, lo que implica que buscaba resolver un problema o necesidad específica en un entorno real. El nivel del estudio, fue descriptivo-correlacional, lo que sugiere que buscaba describir la relación que hay entre estas dos variables. Teniendo como no experimental el diseño del estudio y de tipo transversal. De 272.918 usuarios, fue la población tomada para la investigación; sin embargo, el autor seleccionó una muestra de 384 usuarios para participar del estudio. No se especificó el método de recopilación de la muestra. En conclusión, el estudio encontró la relación existente entre las variables estudiadas. Es decir; cuando el servicio de calidad es alto, los ciudadanos, son mucho más satisfechos con los servicios recibidos en la oficina registra; asimismo, destaca la importancia que tiene prestar un servicio de; para que los usuarios, se encuentren satisfechos, dentro del contexto de una oficina

registrar. Al mismo tiempo, sugiere que, optimizando la capacidad de respuesta y que los colaboradores sean más empáticos, ayuda a prestar un servicio más rápido y oportuno, lo que, a su vez, hará que los usuarios, se sientan mucho más satisfechos. En resumen, la investigación subraya la necesidad de optimizar y brindar una atención la calidad, logrará niveles más altos de satisfacción en los usuarios. Los resultados respaldaron la idea de que mejorar para brindar calidad en el servicio, puede llevar a que la satisfacción por parte de los usuarios sea mucho mejor.

A nivel Local, el estudio realizado por Arias el 2020, en RENIEC, Agencia San Ignacio – Cajamarca, tuvo el objetivo de establecer la relación que tienen la variable; satisfacción de los usuarios y calidad del servicio, en esta jurisdicción; para esto Arias Rodríguez, empleó un enfoque descriptivo, lo que significa que se centró en describir características de la población estudiada y su relación con las variables de interés; asimismo, el estudio fue clasificado como correlacional y tuvo como objetivo describir la relación de las variables de estudiadas; para ello, empleó el diseño del estudio no experimental, en el cual, no se hizo, ninguna manipulación intencional con las variables. Para este estudio se utilizó una muestra que estuvo compuesta por 237 ciudadanos que fueron atendidos en el RENIEC, Agencia San Ignacio. El muestreo se realizó de manera probabilística y estratificada, indicando que se utilizó un método de muestreo aleatorio teniendo en cuenta diferentes estratos o grupos poblacionales. Esto garantiza que esta muestra representa a la población de estudio. Para ello, utilizó un cuestionario compuesto por 23 ítems para la obtención de datos. Los resultados respaldaron la idea de que, optimizando la calidad de los servicios, aumenta la buena percepción de los administrados, quiénes se sienten más satisfechos; asimismo, sugiere que esto se puede lograr mediante una atención más atenta y empática por parte del personal y los servidores públicos que presta la entidad.

En investigaciones realizadas a nivel nacional, Arriola (2023), en su investigación desarrollada dentro de la Municipalidad de Lima Metropolitana, a través de un análisis; relacionar que, la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario; el autor empleó la investigación descriptiva, correlacional

y no experimental. Tomando a 237 usuarios como muestra, probabilística y estratificada para un mejor estudio. Empleando una encuesta de 23 ítems. Llegando a la Conclusión que, entre la variable, calidad de los servicios y la variable, satisfacción de los ciudadanos de la comuna de Lima metropolitana, existe relación y que esta relación nos permite fortalecer la respuesta organizacional del municipio, teniendo en cuenta las limitaciones externas e internas. A su vez, el proceso de planificación estratégica también podría mejorar la experiencia de los empleados municipales, influyendo así en su satisfacción e impacto en los ciudadanos.

Ancharayco y Calderón (2022), en su investigación desarrollada dentro de la compañía Safety Car S.A.C., ubicada en Santa Anita, en Lima metropolitana en el 2022; establece como objetivo general, determinar la relación de la variable calidad del servicio con la variable satisfacción de los clientes; utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Tomando a 120 usuarios como muestra, para un muestreo probabilístico y utilizó la encuesta como técnica, tomando como instrumento compatible con el estudio, el modelo SERVQUAL. La conclusión a la que se llegó; fue que, entre la calidad del servicio municipal y la satisfacción del cliente, existe relación. El estudio nos permite comprender que esta relación se puede fortalecer para optimizar la imagen de la empresa, de esta forma poder destacar en el sector comercial y automotriz para desarrollarse aún más, si es necesario aumentar el número de empleados, y así poder cumplir con los requerimientos y solicitudes de sus clientes.

Cano (2021), en su investigación desarrollada dentro del Centro de Salud Todos los Santos, en San Borja, en Lima metropolitana; tenía el objetivo de; establecer que existe relación de la variable calidad de los servicios con la variable satisfacción de los usuarios; usando un método de estudio básico, con enfoque cuantitativo, no experimental y con el nivel descriptivo correlacional.

Tomando como muestra, 384 usuarios; 92 usuarios fueron incluidos en la encuesta por simplicidad; como técnica utilizaron la encuesta. Se utilizó el sondeo multidimensional SERVQUAL, para recolectar de datos; llegando a la conclusión de que, entre las variables del estudio, dentro del Centro de Salud en el 2021, existe

relación positiva alta y significativa. Esta investigación nos permite comprender que esta relación, se puede fortalecer estimulando al personal a brindar un servicio con calidad, cumpliendo con los horarios de atención, atendiendo de forma ordenada y sin crear diferencia entre las personas, de esta forma lograr la excelencia en las prestaciones del servicio.

Maturrano (2019), en su investigación desarrollada en el Gobierno Regional de Lima (Centro de Empleo Sede Huacho), en el 2019. Tenía como objetivo general, señalar la relación existente entre la variable, calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario; para lo cual, empleó una investigación cuantitativa, no experimental de tipo transversal y correlacional; como muestra se tomó, 217 ciudadanos; para este estudio, utilizó el cuestionario para recolectar datos que se aplicó en las variables de estudio y para ello se utilizó la escala de Likert; llegando a la conclusión que, entre ambas variables, existe relación. Esta investigación nos permite comprender que la relación de la calidad de los servicios, se puede fortalecer desarrollando una cultura de mejora continua, con respecto atención al ciudadano, implementando políticas que ayuden a minimizar los tiempos de entrega de resultados y optimizar el tiempo para la solución de los problemas.

Villegas y Muñoz (2021), en su investigación desarrollada en el ámbito del Hospital III Angamos Suarez, (Farmacia de Emergencia), en el distrito de Miraflores, Lima; tenía el objetivo general, determinar que, entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, existe relación, El autor utilizó la investigación aplicada con enfoque cuantitativo y observacional; el diseño de análisis transversal y retrospectivo con aspecto correlacional.

Con 13.790 usuarios como población y 398 personas como muestra requerida, se desarrollaron dos encuestas utilizando el modelo SERVQUAL, compuestas por 20 preguntas sobre los servicios que recibieron y 15 preguntas sobre qué tan satisfechos se sienten los usuarios. Las preguntas eran cerradas usando la escala Likert para calificarlas, con puntuaciones (1 a 5) para calidad de los servicios y (1 a 4) en satisfacción de los usuarios.

Finalmente, concluyo que, entre ambas variables, existe relación. Esta investigación nos permite comprender que la variable, la calidad de los servicios, se puede fortalecer, aumentando el profesionalismo del personal técnico, a través de capacitaciones y actualización constante y esto servirá a su vez, de estímulo para que el personal del centro de salud, brinden un servicio fiable y seguro y con calidad.

En cuanto a la variable independiente, “calidad del servicio”, Castillo et al. (2020), plantea que la calidad surge de satisfacer las necesidades y confianza de un cliente o ciudadano, y que el estado la implementa a través de diversas instituciones y organismos, en el marco de la normativa vigente. Sin embargo, en el ámbito de las instituciones estatales, este es inadecuado en varios países.

Brindar calidad en los servicios, involucra que los usuarios o ciudadanos, tenga una mejor predisposición, para acceder a los diferentes servicios gratuitos y pagados que brinda el estado; enfatizando que la calidad del servicio, abarca no solo la entrega de productos o servicios de alto estándar, sino también la comunicación efectiva, la respuesta oportuna a las necesidades de los clientes, la empatía y la adaptación a las características culturales y sociales de la región latinoamericana. El enfoque multidimensional de la calidad de servicio busca no solo satisfacer, sino superar las expectativas del cliente y garantizar una experiencia integral y positiva en cada interacción (Izquierdo, 2021).

Terán et al. (2021); Destaca lo importante de evaluar periódicamente la calidad de los servicios en una empresa o institución, ya que de ello depende optimizar la productividad que permita lograr la satisfacción de los usuarios o clientes. Por su parte, Guillén (2022) señala que la satisfacción ciudadana incide en el desarrollo y crecimiento de la población. Por ello, es importante mejorarlos y buscar soluciones precisas que mejoren la gestión y fortalezcan los servicios públicos.

Respecto a la primera dimensión “Tiempo de respuesta”, Ruiz y Delgado (2020), mencionan que el tiempo de respuesta al usuario en las instituciones

públicas es un indicador clave de su compromiso con la transparencia, eficiencia y atención a las necesidades de los ciudadanos. Cuanto más rápido y efectivo sea este tiempo de respuesta, se fortalecerá la confiabilidad y la capacidad del gobierno y las instituciones, en el servicio a la sociedad.

Según Naranjo (2020), el tiempo de respuesta a los usuarios, es crucial en las instituciones públicas; esto garantiza la transparencia de los servicios y la eficiencia en las entidades públicas; asimismo, lograr la confianza por parte de la población. Los estándares, así como los plazos, pueden variar según la jurisdicción y el tipo de solicitud, pero en todos los casos, se espera que los organismos públicos hagan todo lo posible para brindar respuestas rápidas y efectivas, que permita a los ciudadanos estar satisfechos ante la resolución de sus necesidades, asimismo, promover la eficacia dentro de los organismos públicos.

Para Vite et al. (2018), el indicador tiempo de espera en la fila, representa el tiempo medio que las personas dedican a esperar en una cola antes de recibir el servicio deseado. Mantener este tiempo dentro de niveles razonables es esencial para garantizar una experiencia positiva del cliente y mejorar la eficiencia operativa de las organizaciones, lamentablemente en muchas instituciones públicas el tiempo en espera para las atenciones son desproporcionados, generando descontento y mucho malestar en los usuarios.

Pérez et al. (2021), señala que, en lo que respecta al indicador, tiempo de atención por trámite, en la actualidad se busca simplificar procesos, utilizando documentos electrónicos y de esta forma acelerar la atención de los servicios en las entidades del estado, para beneficiar a los ciudadanos; implementando políticas y normativas para el uso de documentos electrónicos, siguiendo estándares internacionales y buenas prácticas, para lograr una gestión pública eficaz y eficiente.

Los plazos de entrega de documentos, son períodos de tiempo específicos en los que una entidad se compromete a proporcionar documentos solicitados por un usuario. Esto se aplica en diversos contextos, como financiero, médico, legal,

académico y gubernamental; son esenciales para satisfacer las expectativas de servicio, mantener la confianza del cliente y garantizar una entrega eficiente de documentos. Las organizaciones suelen tener políticas y procedimientos internos para gestionar estos plazos y asegurarse de que los usuarios reciban los documentos dentro del tiempo acordado (Flores Leiva, 2022).

Las “competencias laborales” son la segunda dimensión de la variable, calidad del servicio; que se enfoca en la cantidad de sapiencias, habilidades y cualidades aplicadas o demostradas en diversas situaciones del área de producción, ya sea en el lugar de trabajo o en una unidad generadora de ingresos independiente, manifestadas en resultados que contribuyen a lograr los objetivos organizacionales. Dicho de otra forma, la competitividad profesional, es la capacidad de un trabajador para realizar una función productiva, en otras situaciones y contextos laborales, en los que se utilizan otros recursos, bajo ciertas condiciones, y así, asegurar y lograr los resultados esperados (Romero Villasis 2017).

Para Tarazona (2019), las competencias laborales, son importantes y decisivas para que los usuarios y ciudadanos sientan satisfacción con la calidad del servicio que reciben. Estas competencias abarcan habilidades técnicas, comunicación efectiva, empatía con el usuario, trabajo cooperativo, orientación al ciudadano, resolución de problemas y adaptabilidad.

Nina (2022); señala que, el nivel de capacitación, implica promover un aprendizaje continuo y desarrollar habilidades blandas, que también son componentes importantes de la capacitación en el sector público. Esta inversión en desarrollo de recursos humanos, favorece a optimizar la calidad del servicio y que estos servicios sean brindados eficientemente.

Según Arriola (2023); el grado de resolución de problemas, es un proceso clave para garantizar la eficiencia del servicio y con ello; los ciudadanos o usuarios sientan cubiertas, sus expectativas y necesidades. Optimizar este proceso es necesario; ya que, con esto, aumenta la confianza de la población en las entidades

del gobierno y así, optimizar la calidad de los servicios, que brindan estas instituciones.

Chang (2023), enfatiza que resolver los problemas, es el proceso de encontrar recursos de solución a situaciones difíciles o retadoras que requieren una decisión o acción. Esto involucra identificar y analizar el problema, generar posibles soluciones y optar por la mejor de solución.

Según, Calle y Montenegro (2020), empatía, es una práctica social que permite construir una conexión emocional entre las personas, para entender de la mejor manera, sus emociones, es decir, ponerse en el lugar del otro. Tener empatía con el usuario, consiste en comprender y compartir sus sentimientos y necesidades, lo que mejora la calidad de servicio con una escucha activa, la comprensión de las necesidades, la resolución de problemas efectiva y la generación de confianza y lealtad. La empatía también facilita el manejo de situaciones difíciles y contribuye a la mejora continua del servicio mediante la retroalimentación del usuario (Castillo et al., (2020)).

La “accesibilidad” es la tercera dimensión de la variable, calidad del servicio y lo utilizamos para describir en qué medida las personas, pueden acceder a los productos y a los servicios; esto les permite abordar tres actividades fundamentales de la humana (movilidad, comunicación y comprensión). La accesibilidad proporciona flexibilidad al adaptarse a las necesidades de cada persona o usuario y tiene como objetivo garantizar que el sistema esté diseñado para la mayor cantidad de usuarios posible, independientemente de las limitaciones individuales o específicas del contexto. La accesibilidad puede ser medida; como, por ejemplo:

- ❖ Accesibilidad en espacios y entornos.
- ❖ Accesibilidad en la educación.
- ❖ Accesibilidad en el lugar de trabajo.
- ❖ Accesibilidad a redes y tecnologías.
- ❖ Accesibilidad a la información (OLAAC, 2022).

Según la Fundación Adecco (2020); la accesibilidad, es una condición que debe cumplir, para que todos los ciudadanos puedan participar de forma autónoma y en igualdad de oportunidades, integrando estrategias de diseño, con una visión inclusiva y que elimine todas las barreras a la participación de determinadas personas en diferentes ámbitos de nuestra sociedad.

Según el RENIEC (2018), El Portal del Ciudadano, es una plataforma en línea que busca facilitar la interacción de los ciudadanos y proporcionar información útil y servicios convenientes relacionados con la identificación y el estado civil.

La Ley Nro. 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; el Texto Único Ordenado (TUO); define al Portal del Ciudadano, como un instrumento que permite solicitar información pública a una entidad a través de un formulario de solicitud.

La Política Nacional de Modernización de Gestión Pública a 2030, crear una "Mesa de Partes virtual", viene a ser, una iniciativa que busca transformar y modernizar la administración pública en el país. Permite a los ciudadanos y entidades presentar documentos y realizar trámites de manera electrónica, eliminando la necesidad de trámites en papel y agilizando los procesos. Presidencia del Consejo de Ministros (2022).

En el modelo; Gestión Documentaria del RENIEC, los documentos electrónicos presentados, deben contener todos los datos identificativos de quien firma la solicitud; también deberán firmarse mediante firma electrónica digital simple o firmada digitalmente con los certificados digitales del DNI electrónico vigente. Es importante dejar un espacio mínimo de 10 centímetros al final del documento, sin textos o imágenes, porque allí se pondrá el sello de recibo y se exhibirá la firma digital de los colaboradores de la Oficina de Trámite Documentario del RENIEC, que servirá de notificación de recepción del documento (RENIEC, 2020).

Referente a la variable dependiente, "Satisfacción del usuario", es definida por Cornejo (2012), como la medida en que los individuos o usuarios se sienten

satisfechos, contentos o complacidos con los servicios, productos o interacciones proporcionados por una institución pública o privada. Esta evaluación se relaciona con las expectativas de los usuarios, a menudo se mide mediante encuestas y retroalimentación directa.

Por su parte, Nina (2022), enfatiza que satisfacer a los usuarios con los servicios de orden público, debe tener en cuenta el valor social y económico, en un marco de mejora continua y bienestar de los ciudadanos, priorizando el trabajo coordinado y el modelo multinivel; para proteger sus derechos en un entorno favorable. Por tanto, la satisfacción de los usuarios, establece la actuación en concordancia con los Objetivos de la Agenda 2030, que señala: garantizar y promover vida sana y el bienestar de todos, respectivamente; con ello lograr el bienestar de los ciudadanos.

Díaz et al., (2022), señala que la primera dimensión. Nivel de satisfacción: abarca las escalas de medición, que representan la calidad y percepción del servicio proporcionado a los usuarios (ciudadanos), pudiendo ser medio como bajo, medio y alto. La información y los datos consignados sobre las diversas leyes, permiten que el ciudadano tenga la información necesaria y conozca sobre sus derechos y deberes que tiene con su país.

Palacios et al., (2021), señala que un "usuario satisfecho" es aquel que experimenta un sentimiento de placer y satisfacción cuando sus necesidades son cubiertas de acuerdo a sus expectativas. Esta satisfacción puede variar de una persona a otra y en diferentes situaciones, ya que está influenciada por experiencias anteriores, expectativas y la información recibida de otros ciudadanos o usuarios y la propia organización.

El índice de satisfacción del usuario; es una métrica utilizada, para evaluar la satisfacción del ciudadano, con relación a los productos, servicios y experiencias brindados por una organización o empresa. Este índice es una medida importante para comprender cómo los ciudadanos o clientes, perciben la calidad del servicio, relacionado con las instituciones públicas. El índice de satisfacción del usuario se

refiere al grado en que un usuario o cliente está satisfecho con un producto o servicio. Esto tiene en cuenta las expectativas que tenía antes de utilizar un servicio en particular (Salas López, 2020).

La dimensión “expectativas del usuario”, se refiere a las anticipaciones y requerimientos que tienen las personas cuando interactúan con una entidad, organización o servicio. Estas expectativas se basan en las ideas preconcebidas que los usuarios tienen sobre lo que deberían recibir o experimentar al utilizar un servicio o al realizar una actividad específica, pueden variar según el contexto y el tipo de servicio, pero generalmente incluyen aspectos como la calidad, la eficiencia, la cortesía del personal, la accesibilidad y la satisfacción general. La gestión exitosa de las expectativas del usuario consiste en comprender y superar esas expectativas para proporcionar un servicio que cumpla o supere las necesidades y deseos del usuario (Flores Leiva).

Rojas et al., (2019), definen a la calidad técnica percibida, como la imagen que perciben los usuarios de los servicios públicos; en cuanto a eficiencia en la ejecución de procedimientos y a la calidad de atención recibida en las instituciones del estado. Este concepto destaca que tan importante es la agilidad en los procesos de atención y la competencia y actitud del personal en la satisfacción del usuario.

Según Arias (2020); el cumplimiento del servicio, es la capacidad de una institución o entidad para ejecutar y completar con éxito los servicios prestados, de acuerdo con los estándares, procedimientos y requisitos establecidos; implica que la entidad cumpla con las expectativas, necesidades y confianza de los usuarios, proporcionando productos y servicios públicos, de manera completa y de alta calidad.

Cisneros (2015), manifiesta que, la atención oportuna al usuario se refiere a brindar servicios de calidad de forma eficiente y puntual. Esta atención implica que las instituciones públicas deben estar centradas en las necesidades de la ciudadanía y estar preparadas para responder de manera efectiva y oportuna a las solicitudes, trámites o requerimientos que los ciudadanos puedan tener.

La eficiencia del servicio, es la capacidad que tienen las entidades, para proveer servicios de alta calidad de manera óptima, usando eficientemente los recursos disponibles. A tal efecto, la eficiencia está asociada con la capacidad de lograr resultados satisfactorios con el menor gasto posible de recursos, tiempo y esfuerzo y optimizando procesos, para brindar servicios de manera precisa y oportuna, cumpliendo con las necesidades y expectativas de los usuarios Caño Mantiglia, (2021).

Según Vite et al., (2018), la dimensión “retroalimentación”, consiste en recopilar información de ciudadanos y usuarios. Esto incluye comentarios, sugerencias y quejas proporcionadas por la ciudadanía. La retroalimentación es esencial para medir la satisfacción ciudadana, identificar áreas de mejora, tomar decisiones informadas, aumentar la transparencia y fortalecer la confianza pública en el gobierno.

La retroalimentación permite escuchar activamente a la ciudadanía, adaptar políticas y servicios según sus necesidades reales, integrar el enfoque de derechos humanos y fomentar la colaboración entre instituciones, entidades y la comunidad. Esto es decisivo porque permite garantizar políticas públicas justas y efectivas, respetando fundamentalmente los derechos humanos y promoviendo la igualdad de oportunidades Fernández Valiente (2022).

Artiaga (2020); enfatiza que, la efectividad en la resolución de problemas, por parte de las instituciones, es la capacidad que tienen para afrontar y resolver desafíos de manera efectiva y satisfactoria. El objetivo es lograr resultados positivos y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

Brindar facilidades para presentar quejas y obtener respuestas en el menor plazo posible, es esencial para garantizar, la satisfacción de la ciudadanía y la transparencia en toda organización pública o privada. Para lograrlo, es importante ofrecer múltiples canales o plataformas virtuales para ingresar una queja o reclamo, simplificar el proceso de presentación, garantizar respuestas oportunas, contar con

personal capacitado, comunicar claramente sobre el proceso, proteger la identidad de quienes presentan quejas si es necesario, mantener registros, aprender de las quejas recurrentes, comunicar respuestas efectivas y dar seguimiento a la satisfacción de la ciudadanía Arias Rodríguez (2020).

Según Fernández (2022), La percepción de cambios a raíz de retroalimentación, es cómo las personas u organizaciones interpretan y experimentan cambios en sus acciones o políticas; como resultado de la retroalimentación que han recibido de otras partes interesadas. Esto se trata de tener conocimiento de las necesidades de cambio, aceptar y analizar la retroalimentación, planificar e implementar los cambios, hacer seguimiento y evaluación y comunicar efectivamente los cambios realizados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1 Enfoque:

Baena (2017), señala al tipo de estudio como aplicada, “los estudios aplicados, se basan en la necesidad práctica, que resuelvan un determinado problema, dado que se ha utilizado información existente en relación con estas variables en tiempo real” (p.65).

3.1.2 Método de Investigación:

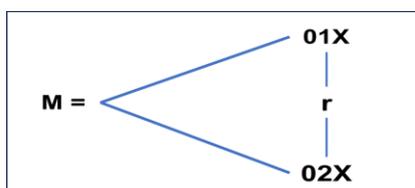
Se realizó la investigación, en un nivel descriptivo y correlacional, como lo explicó Campos (2017); “las investigaciones gráficas, esperan recopilar datos de forma libre o conjunta, sobre las ideas o factores a los que aluden” (p.115). El estudio se ajusta a un diseño descriptivo, correlacional-transversal y no experimental; como lo señalan, Hernández, Fernández y Baptista (2014):

- **No experimental**, porque no existe manipulación activa de las variables.
- **Descriptivo**, ya que describimos los perfiles de los ciudadanos que acuden a la Oficina Registral donde se realizó el estudio.
- **Correlación**, ya que el objetivo fue encontrar correlaciones entre las variables en estudio.
- **Transversal**, ya que la información recopilada proviene de un período de tiempo específico y definido.

El esquema a emplear fue el siguiente:

Figura 1:

Diseño de la Investigación



Dónde:

M : Es la muestra de estudio (Nro. de administrados).

01 X: La variable (Calidad de Servicio).

02 Y: La variable (satisfacción).

R : Correlación entre variables (coeficiente de correlación).

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

Tabla 01.

Variables de Investigación

VARIABLES	
Variable independiente	Calidad del servicio
Variable dependiente	Satisfacción del usuario

3.3. Población y muestra

Población: Para Hernández et al. (2010); se compone por todos los casos que cumplen con un conjunto de especificaciones; son todos los acontecimientos objeto de estudio, que las unidades de población, comparten característica en común, lo que se estudia y sirve como base para los datos de la investigación.

La población afectada por esta investigación, fue conformada por una población final de 2.500 usuarios de la sede del RENIEC, en San Martín de Porres, Lima, el 2023.

Criterio de inclusión: Estuvo conformado por ciudadanos que acuden a esta sede del RENIEC, para recibir servicios registrales, realizar trámites de registro de estado civil y de Documento Nacional de Identidad (DNI); y que aceptaron voluntariamente, participar o desarrollar el cuestionario.

Criterio de exclusión: Fueron los ciudadanos que acudieron a esta sede del RENIEC, para realizar un trámite que no corresponda con los servicios brindados o no deseen participar o desarrollar el cuestionario.

3.4. Muestra

Para (Hernández, et al. (2010); la muestra, viene hacer un subgrupo de la población; del cual, se recogen datos y debe ser representativa de la misma. Para este estudio, estuvo conformada por 70 ciudadanos que acudieron a realizar algún trámite registral, dentro de la Oficina Registral San Martín de Porres, siendo el 95% el nivel de confianza.

Muestreo: Se realizó un muestreo aleatorio hasta completar las 70 personas.

Unidad de análisis: Lo conformaron ciudadanos o usuarios que recibieron atención en Oficina Registral San Martín de Porres.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: fue un cuestionario de satisfacción del usuario; la técnica utilizada en esta investigación, el cual se realizó una vez y basada en las variables de investigación.

Instrumentos: el nivel de calidad de servicio de los usuarios; fue medido, sobre los servicios que recibieron en esta sede del RENIEC, con una encuesta compuesta por 18 preguntas que abarcaron tres dimensiones. Para la variable satisfacción del usuario; una escala de calificación, donde:

- 1 es igual a Totalmente en desacuerdo,
- 2 es igual a En desacuerdo,
- 3 es igual a De acuerdo,
- 4 es igual a Totalmente de acuerdo.

Igualmente, medimos la variable satisfacción del usuario, que tiene el objetivo de evaluar, que la Oficina Registral San Martín de Porres, cumpla con los estándares de calidad. Para ello se utilizó la siguiente calificación, donde:

- **1** es igual a Insatisfecho,
- **2** es igual a Poco satisfecho,
- **3** es igual a Satisfecho,
- **4** es igual a Muy satisfecho.

Validez: Para establecer la validez oportuna sobre el instrumento utilizado en esta investigación, se sometió a juicio de expertos.

3.6. Procedimientos

El comité de ética de la Universidad César Vallejo, hizo la revisión y aprobación del estudio y será fundamental para el desarrollo exitoso de esta investigación. Este riguroso proceso de revisión garantizará que todas las actividades de investigación se adhieran a los estándares éticos. Al obtener la aprobación del comité, se estableció una base sólida para realizar la investigación de manera ética y responsable.

Una vez recibida la aprobación del comité de ética, se procedió con confianza a la ejecución de la investigación en la Oficina Registral San Martín de Porres. Este respaldo ético brinda una sólida base de credibilidad y asegura que los procedimientos y métodos de investigación se llevarán a cabo con integridad y respeto hacia los participantes y la comunidad en general. La Universidad César Vallejo; se convierte, en una garantía de la calidad para esta investigación que se realizó, en este entorno.

Resumiendo; con la conformidad del comité de ética de la Universidad César Vallejo; garantiza que esta investigación, fue llevado a cabo de manera

ética y profesional. A través de este proceso, se protege la integridad de la investigación y se demuestra un compromiso inquebrantable con los principios éticos en pro del conocimiento y de la excelencia académica.

3.7. Método de análisis de datos

- Alpha de Cronbach
- Estadística Descriptiva
- Análisis de correlación (RHO Spearman)

3.8. Aspectos éticos

Esta investigación; fue desarrollado, considerando los principios éticos de beneficencia; ya que permitirá saber, que tan satisfechos se sienten los ciudadanos o usuarios, con los servicios que recibieron en la Oficina Registral San Martín de Porres y utilizar esa información para el beneficio de la mejora continua de esta institución.

IV. RESULTADOS

1.1. Estadística Descriptiva

Del estudio descriptivo e inferencial realizado con los datos recopilados del cuestionario aplicado a 115 usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres, el 2023; buscó profundizar sobre la percepción y experiencias de los usuarios, con los servicios ofrecidos en esta sede del RENIEC. Los resultados proporcionan una visión integral de la percepción de los usuarios, ofreciendo información valiosa para mejorar los servicios y tomar decisiones orientadas a optimizar la experiencia del usuario en esta Oficina Registral.

Tabla 02.

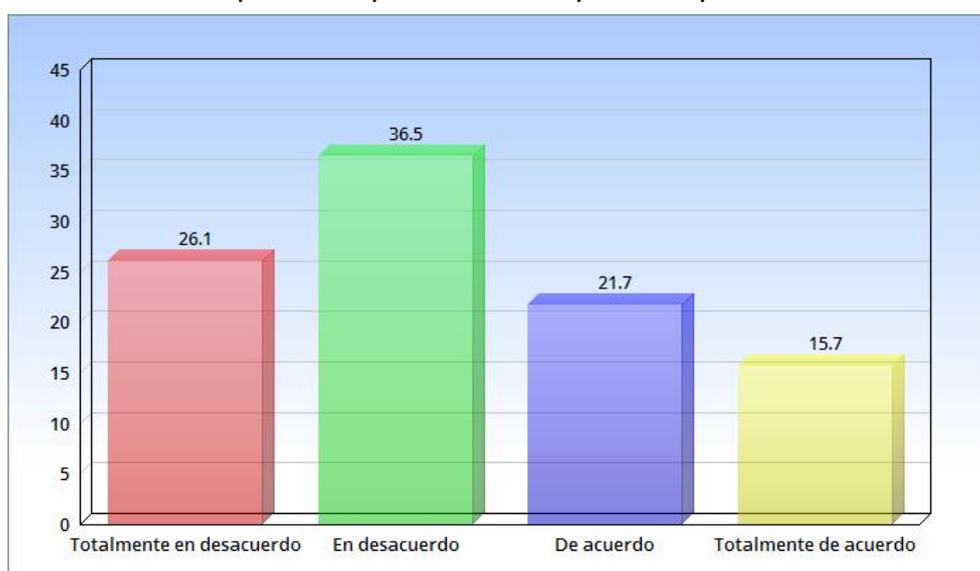
Dimensión Tiempo de respuesta – Tiempo de espera en la cola

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	30	26.1	26.1	26.1
En desacuerdo	42	36.5	36.5	62.6
De acuerdo	25	21.7	21.7	84.3
Totalmente de acuerdo	18	15.7	15.7	100.0
Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 02:

Dimensión Tiempo de respuesta – Tiempo de espera en la cola.



Descripción: Con los datos que se muestran en la tabla 02 con figura 02; del total de usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres encuestados, el 26.1% se encuentra "Totalmente en desacuerdo" con el tiempo de espera en la cola para ser atendido, el 36.5% está "En desacuerdo", el 21.7% está "De acuerdo", y el 15.7% está "Totalmente de acuerdo".

Estos resultados sugieren que una mayoría significativa de los usuarios no está satisfecha con el tiempo de espera, lo que indica la necesidad de gestionar estrategias con relación a la eficiencia del servicio, que disminuyan esperas prolongadas del usuario.

Tabla 03:

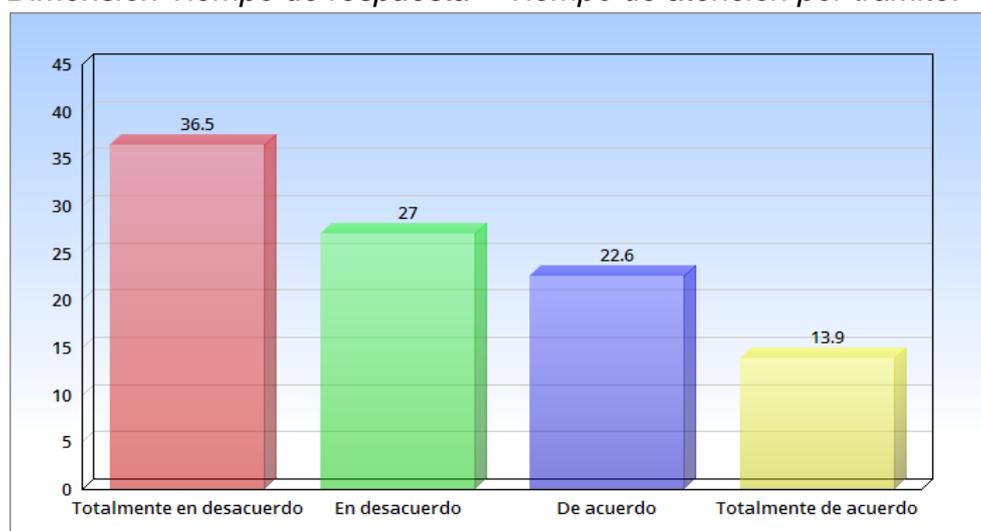
Dimensión Tiempo de respuesta – Tiempo de atención por trámite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	42	36.5	36.5	36.5
	En desacuerdo	31	27.0	27.0	63.5
	De acuerdo	26	22.6	22.6	86.1
	Totalmente de acuerdo	16	13.9	13.9	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 03:

Dimensión Tiempo de respuesta – Tiempo de atención por trámite.



La

Descripción: La información que muestra la tabla 03 y la figura 03; de todos los usuarios encuestados, 36.5% indica estar "Totalmente en Desacuerdo"

con el tiempo que demoraron, para realizar su trámite o solicitud, el 27.0% está "En Desacuerdo", el 22.6% está "De Acuerdo", y el 13.9% está "Totalmente de Acuerdo" con el tiempo de atención. Estos resultados indican una notable proporción de insatisfacción con el tiempo de atención, lo que demuestra la necesidad de implementar mejoras para disminuir el tiempo de atención por trámite realizado.

Tabla 04:

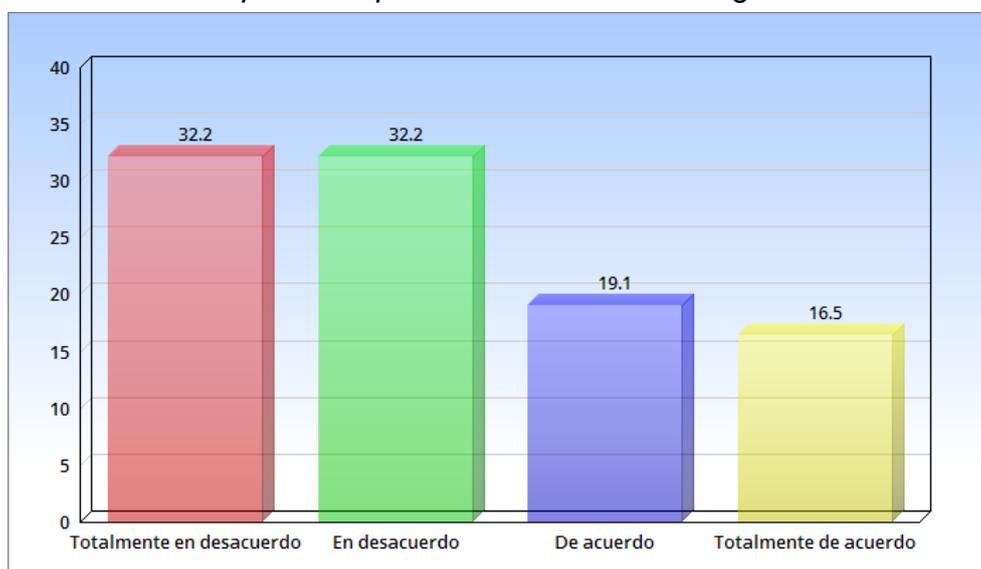
Dimensión Tiempo de respuesta – Plazos de entrega de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	37	32.2	32.2	32.2
	En desacuerdo	37	32.2	32.2	64.4
	De acuerdo	22	19.1	19.1	83.5
	Totalmente de acuerdo	19	16.5	16.5	100
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 04:

Dimensión Tiempo de respuesta – Plazos de entrega de documentos.



Descripción: Con la información de la tabla 04 y figura 04; el 32.2% de encuestados se encuentra "Totalmente en desacuerdo" al igual que "En desacuerdo" (32.2%), un 19.1% se encuentran "De acuerdo" y 16.5% considera estar "Totalmente de acuerdo" en que los trámites/servicios, se entregan dentro de un tiempo razonable. Estos resultados indican una

necesidad de estrategias, para que la prestación de servicios en la oficina registral San Martin de Porres, sea más rápida y eficiente.

Tabla 05.

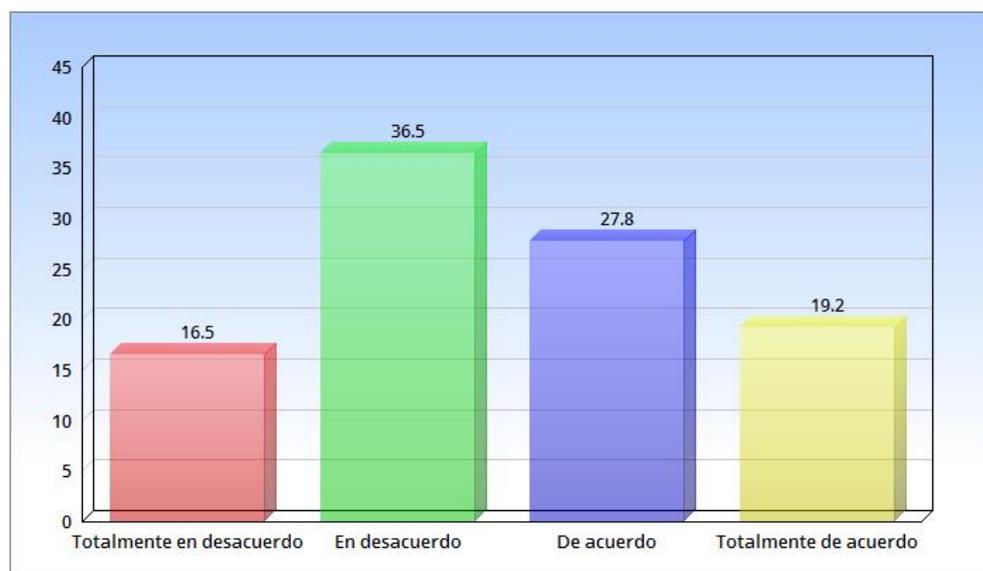
Dimensión Competencias laborales – Nivel de capacitación del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	16.5	16.5	16.5
	En desacuerdo	42	36.5	36.5	53.0
	De acuerdo	32	27.8	27.8	80.9
	Totalmente de acuerdo	22	19.1	19.1	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 05:

Dimensión Competencias laborales – Nivel de capacitación del personal.



Descripción: La tabla 05 y la figura 05, muestran que el 16.5% está "Totalmente en desacuerdo", 36.5% "En desacuerdo", 27.8% "De acuerdo", y el 19.1% "Totalmente de acuerdo" con el nivel de capacitación del personal. Estos resultados sugieren que más de la mitad de los usuarios 53% no muestran satisfacción con el nivel de capacitación del personal, lo cual indica una necesidad significativa de mejorar los planes de capacitación y desarrollo profesional del personal, y esto influya en la satisfacción de los usuarios.

Tabla 06.

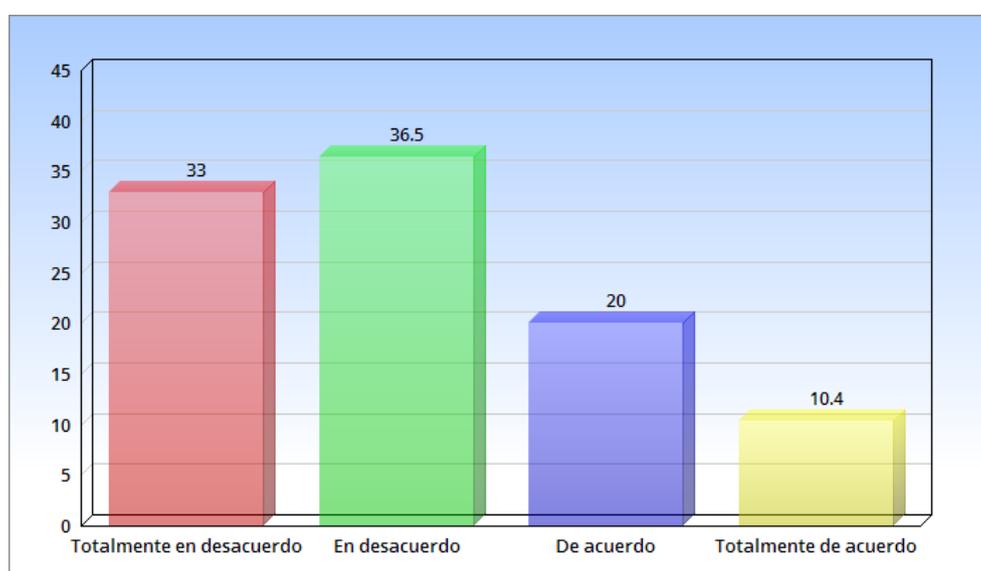
Dimensión Competencias laborales – Grado de Resolución de consulta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	38	33,0	33,0	33,0
	En desacuerdo	42	36,5	36,5	69,6
	De acuerdo	23	20,0	20,0	89,6
	Totalmente de acuerdo	12	10,4	10,4	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 06:

Dimensión Competencias laborales – Grado de Resolución de consulta.



Descripción: Con esta información de los usuarios; el 33.0% de encuestados está "Totalmente en desacuerdo", un 36.5% "En desacuerdo", 20.0% "De acuerdo" y 10.4% manifestó estar "Totalmente de acuerdo" en que sus consultas son resueltas de manera efectiva.

Esta información derivada de las encuestas realizada, muestran la necesidad urgente de estrategias que capacitación que mejoren el desempeño del personal.

Tabla 07.

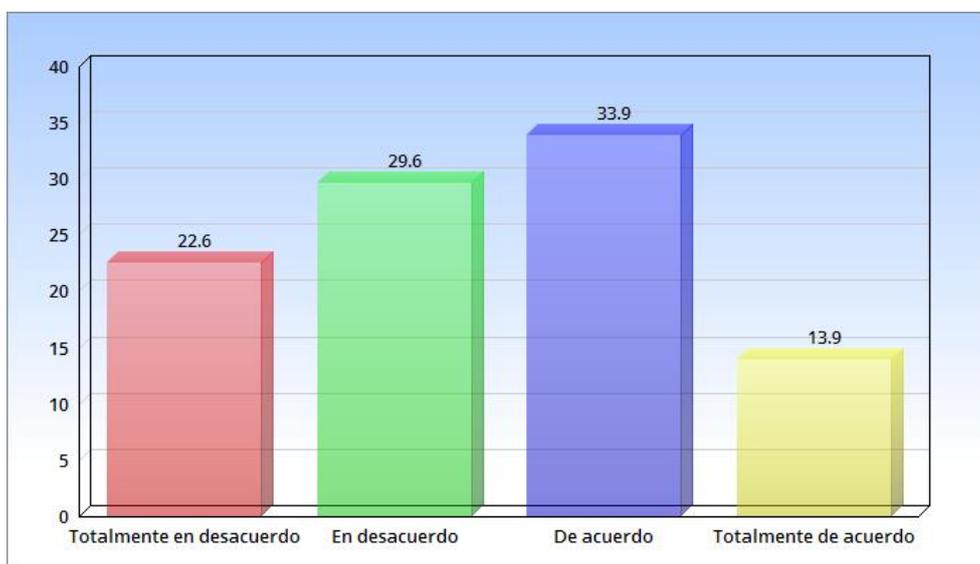
Dimensión Competencias laborales- Nivel de Empatía con el usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	22.6	22.6	22.6
	En desacuerdo	34	29.6	29.6	52.2
	De acuerdo	39	33.9	33.9	86.1
	Totalmente de acuerdo	16	13.9	13.9	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS-Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 07:

Dimensión Competencias laborales- Nivel de Empatía con el usuario.



Descripción: La información que muestra la tabla 07 y la figura 07; de los usuarios encuestados, el 22.6% se encuentra "Totalmente en desacuerdo" con el nivel de empatía con el usuario, el 29.6% está "En desacuerdo", el 29.6% está "De acuerdo", y el 13.9% está "Totalmente de acuerdo". Estos resultados indican una percepción predominantemente negativa hacia los usuarios en lo que se refiere a la empatía del personal de esta sede del RENIEC, esto quiere decir que es necesario crear estrategias, capacitación y técnicas para desarrollar habilidades empáticas, en el trato al usuario.

Tabla 08.

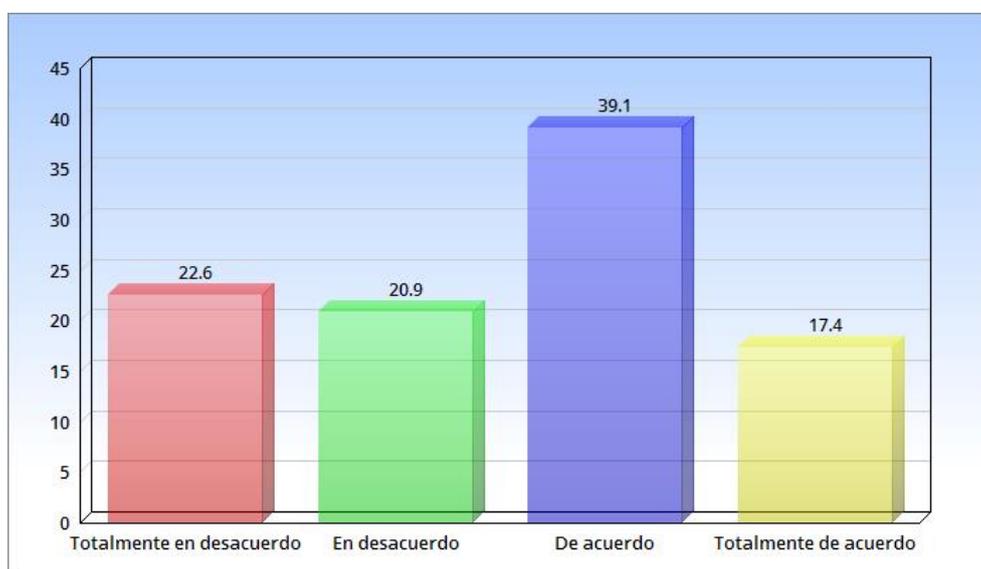
Dimensión, Accesibilidad – Portal del ciudadano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	22.6	22.6	22.6
	En desacuerdo	24	20.9	20.9	43.5
	De acuerdo	45	39.1	39.1	82.6
	Totalmente de acuerdo	20	17.4	17.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 08:

Dimensión, Accesibilidad – Portal del ciudadano.



Descripción: De los encuestados; el 22.6% se encuentra "Totalmente en desacuerdo", 20.9% "En desacuerdo", 39.1% "De acuerdo" y el 17.4% se muestra "Totalmente de acuerdo" con la accesibilidad y amigabilidad del Portal del Ciudadano.

Estos resultados demuestran que existe una notable proporción de usuarios insatisfechos que podría requerir mejoras en la accesibilidad y amigabilidad del portal para ofrecer una mejor experiencia al usuario.

Tabla 09.

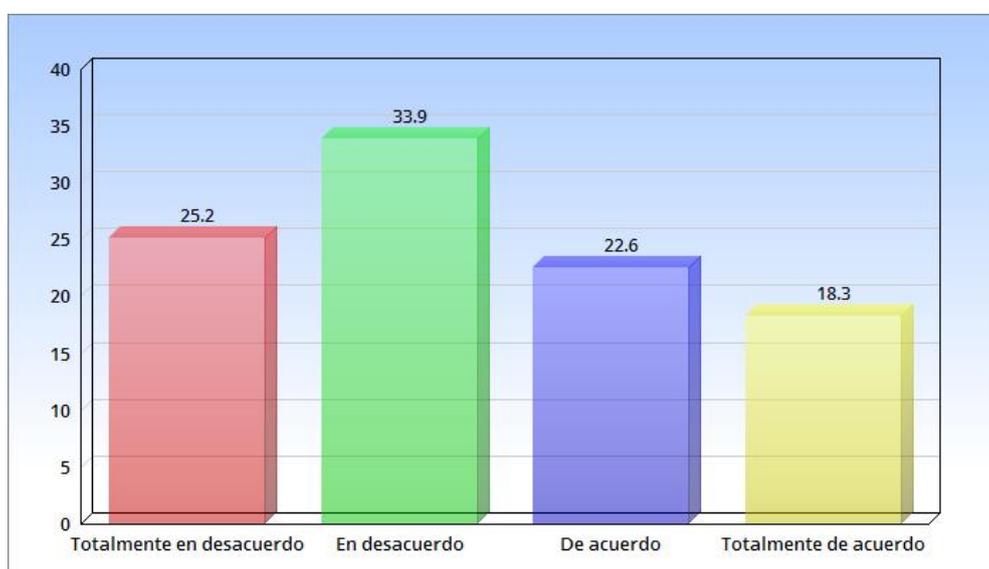
Dimensión Accesibilidad – Mesa de partes virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	29	25.2	25.2	25.2
	En desacuerdo	39	33.9	33.9	59.1
	De acuerdo	26	22.6	22.6	81.7
	Totalmente de acuerdo	21	18.3	18.3	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 09:

Dimensión Accesibilidad – Mesa de partes virtual.



Descripción: Con la información de la tabla 09 y la figura 09; indica que 25.2% se encuentra "Totalmente en desacuerdo", 33.9% está "En desacuerdo", 22.6% "De acuerdo" y un 18.3% está "Totalmente de acuerdo" con la facilidad que ofrece la Mesa de Partes Virtual del RENIEC para realizar trámites de manera eficiente.

Estos resultados muestran que hay un porcentaje significativo de usuarios insatisfechos, esto indica la necesidad de mejoras en la accesibilidad de los aplicativos virtuales.

Tabla 10.

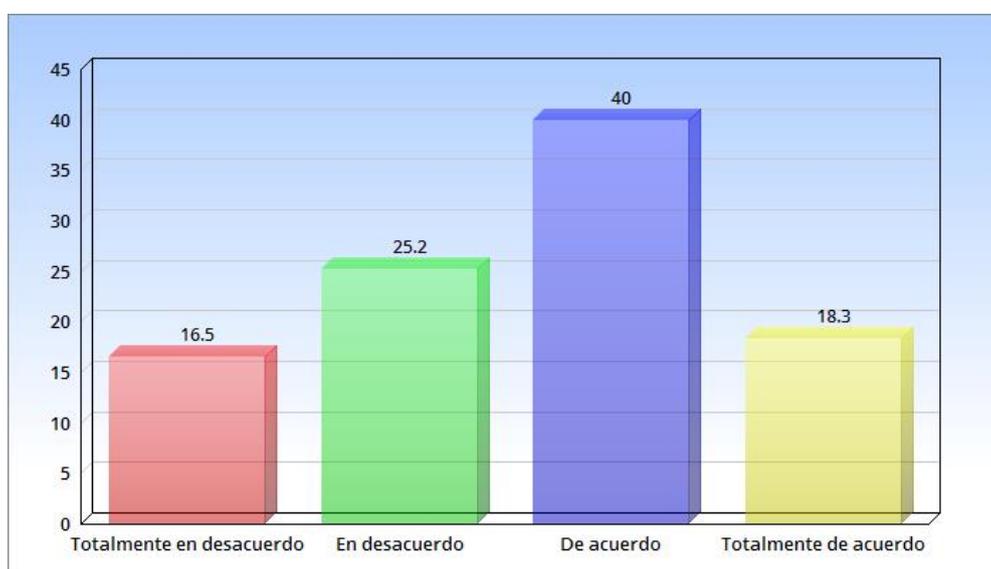
Dimensión Accesibilidad – Módulos de atención de Trámites.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	16.5	16.5	16.5
	En desacuerdo	29	25.2	25.2	41.7
	De acuerdo	46	40.0	40.0	81.7
	Totalmente de acuerdo	21	18.3	18.3	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 10:

Dimensión Accesibilidad – Módulos de atención de Trámites.



Descripción: De la información que se muestra; el 16.5% está "Totalmente en Desacuerdo", 25.2% "En Desacuerdo", 40.0% "De Acuerdo" y el 18.3% está "Totalmente de Acuerdo", con la atención recibida en los módulos de atención para realizar su trámite.

Estos resultados revelan; que, si bien un porcentaje mayoritario se encuentran satisfechos, la insatisfacción es significativamente alto, que podría requerir mejoras en el servicio prestado por el personal en los módulos de atención en esta sede del RENIEC.

Tabla 11.

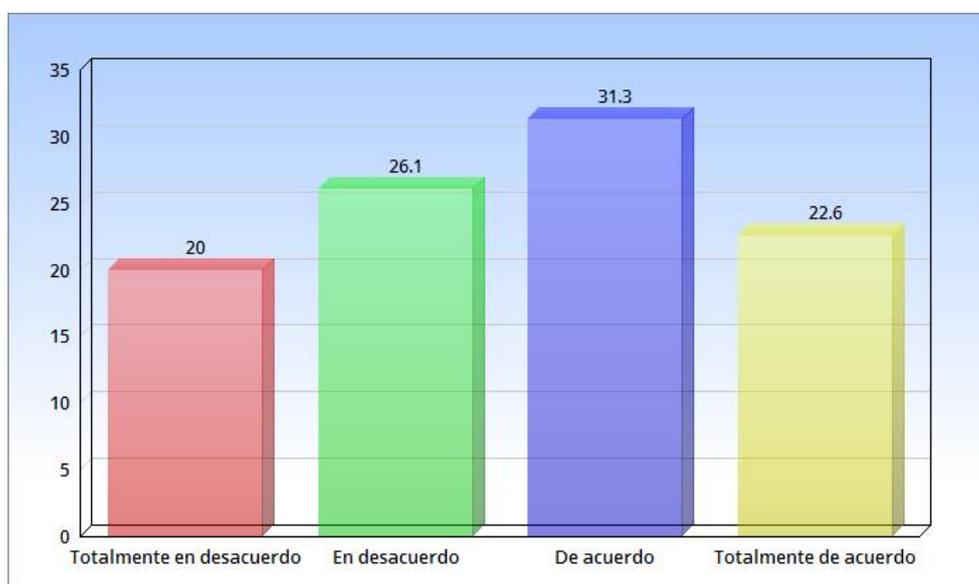
Dimensión Nivel de satisfacción – Usuario satisfecho.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	23	20.0	20.0	20.0
	Poco Satisfecho	30	26.1	26.1	46.1
	Satisfecho	36	31.3	31.3	77.4
	Muy satisfecho	26	22.6	22.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 11:

Dimensión Nivel de satisfacción – Usuario satisfecho.



Descripción: La tabla 11 y la figura 11; muestran sobre ser un usuario satisfecho, el 20.0% se encuentra "insatisfecho" con esta afirmación, el 26.1% se encuentra "Poco satisfecho", el 31.3% se encuentra "Satisfecho" mientras que 22.6%, dice estar "Muy satisfecho".

Estos indicadores muestran que hay áreas específicas que necesitan implementación de mejoras, para aumentar la satisfacción general, enfocándose en resolver los aspectos que generan insatisfacción y mejorando aquellos que ya son satisfactorios, para consolidar una experiencia de servicio positiva y consistente.

Tabla 12.

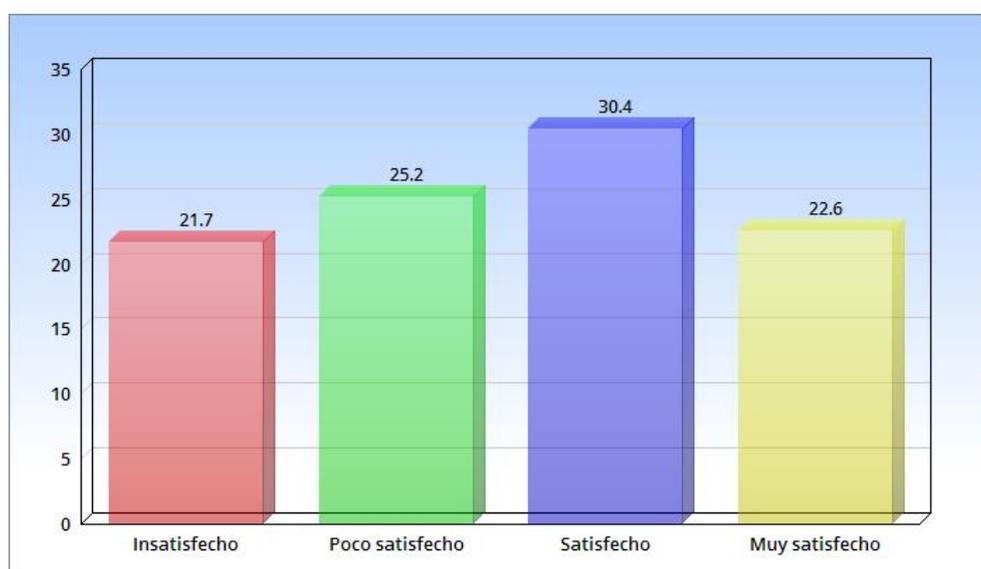
Dimensión Nivel de satisfacción – Índice de satisfacción del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	25	21.7	21.7	21.7
	Poco Satisfecho	29	25.2	25.2	47.0
	Satisfecho	35	30.4	30.4	77.4
	Muy satisfecho	26	22.6	22.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 12:

Dimensión Nivel de satisfacción – Índice de satisfacción del usuario.



Descripción: La tabla 12 con la figura 12; muestran que el 21.7% se encuentra "insatisfecho" con respecto a su índice de satisfacción, el 25.2% está "poco satisfecho", el 30.4% se siente "satisfecho" y el 22.6% está "muy satisfecho" con los servicios recibidos en esta Oficina Registral.

Estos resultados muestran que hay una división considerable en la satisfacción, con una proporción significativa de insatisfacción; reflejando, que es necesario implementar mejoras en esta sede del RENIEC, para incrementar la satisfacción general.

Tabla 13.

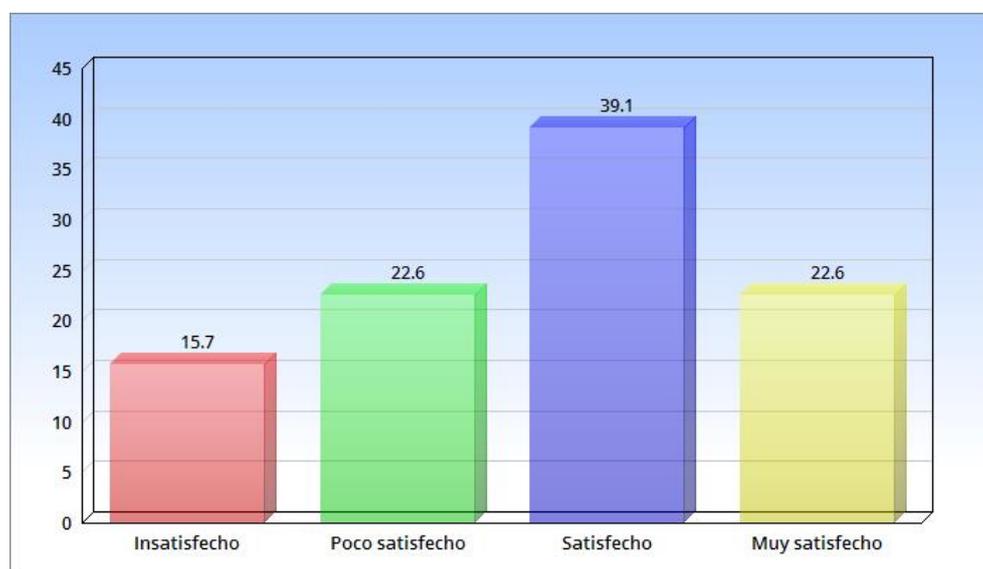
Dimensión Nivel de satisfacción – Nivel de Calidad técnica percibida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	18	15.7	15.7	15.7
	Poco satisfecho	26	22.6	22.6	38.3
	Satisfecho	45	39.1	39.1	77.4
	Muy satisfecho	26	22.6	22.6	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 13:

Dimensión Nivel de satisfacción – Nivel de Calidad técnica percibida.



Descripción: La tabla 13 con la figura 13; revelan que el 15.7% está "insatisfecho", el 22.6% está "En poco satisfecho", el 39.1% está "satisfecho", y el 22.6% está "muy satisfecho" con la calidad técnica percibida del personal de esta sede del RENIEC. Estos resultados indican que, aunque una mayoría se encuentra satisfecha con la calidad técnica, hay una proporción significativa de usuarios insatisfechos que podría requerir mejoras en el servicio técnico ofrecido.

Tabla 14.

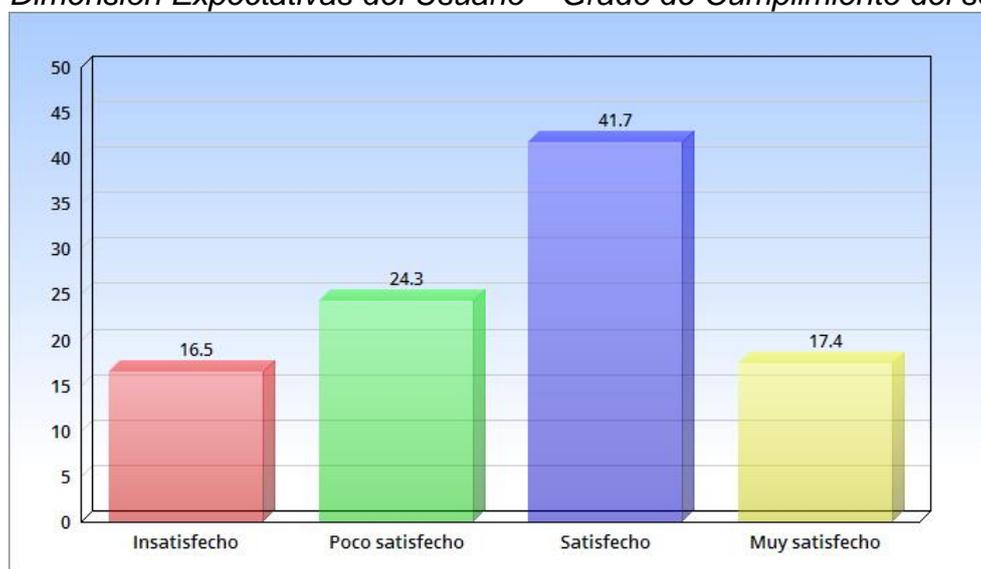
Dimensión Expectativas del Usuario – Grado de Cumplimiento del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	19	16.5	16.5	16.5
	Poco satisfecho	28	24.3	24.3	40.9
	Satisfecho	48	41.7	41.7	82.6
	Muy satisfecho	20	17.4	17.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 14:

Dimensión Expectativas del Usuario – Grado de Cumplimiento del servicio.



Descripción: La tabla 14 con la figura 14; nos muestran que, 16.5% se encuentra "insatisfecho", 24.3% está "poco satisfecho", 41.7% está "satisfecho" y el 17.4% se encuentra "muy satisfecho" con el grado de cumplimiento del servicio recibido en relación con los estándares de calidad esperados.

Estos resultados sugieren que, aunque una mayoría se encuentra satisfecha con el grado de cumplimiento del servicio, hay un porcentaje significativo de usuarios insatisfechos, que podría requerir implementación de mejoras en este aspecto.

Tabla 15.

Dimensión Expectativas del Usuario – Nivel de Atención oportuna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	28	24.3	24.3	24.3
	Poco satisfecho	36	31.3	31.3	55.7
	Satisfecho	33	28.7	28.7	84.3
	Muy satisfecho	18	15.7	15.7	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 15:

Dimensión Expectativas del Usuario – Nivel de Atención oportuna.



Descripción: La tabla 15, con la figura 15, muestran resultados del 24.3% se encuentra "insatisfecho", 31.3% está "poco satisfecho", 28.7% está "satisfecho" y el 15.7% se encuentra "muy satisfecho" con el nivel de atención oportuna recibido por la institución.

Estos resultados demuestran una notable proporción de insatisfacción, indicando la necesidad de mejorar la atención oportuna para elevar la percepción positiva entre los usuarios.

Tabla 16.

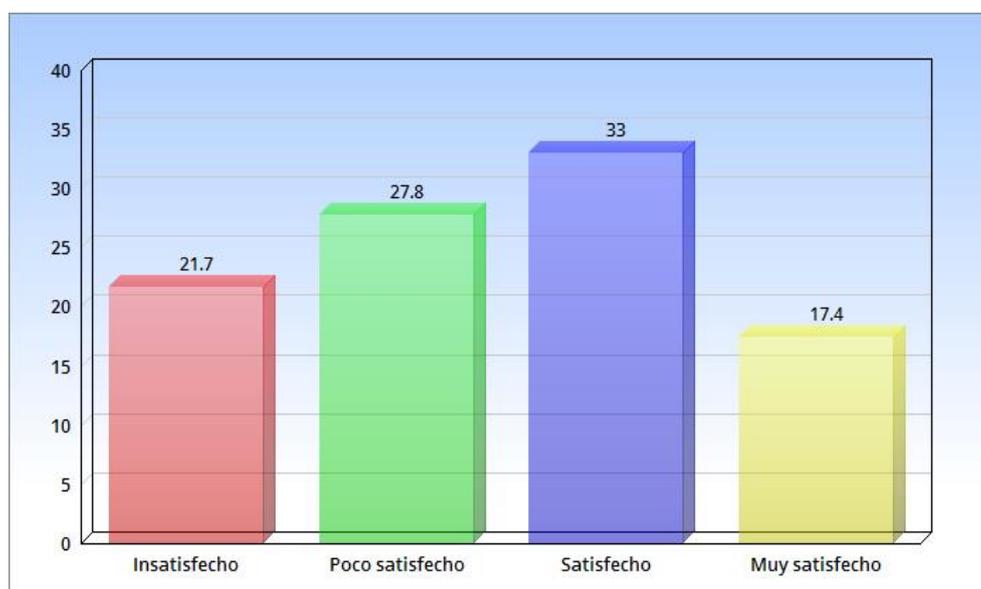
Dimensión Expectativas del Usuario – Grado de Eficiencia en el servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	25	21.7	21.7	21.7
	Satisfecho	32	27.8	27.8	49.6
	Poco Satisfecho	38	33.0	33.0	82.6
	Muy satisfecho	20	17.4	17.4	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 16:

Dimensión Expectativas del Usuario – Grado de Eficiencia en el servicio.



Descripción: La información que muestra la tabla 16 y la figura 16; el 21.7% está "insatisfecho" con el grado de eficiencia en el servicio recibido, el 27.8% está "poco satisfecho", el 33.0% está "satisfecho" y el 17.4% está "muy satisfecho".

Estos resultados demuestran que hay una significativa proporción de usuarios insatisfechos con la eficiencia del servicio, lo cual sugiere la necesidad de gestionar e implementar estrategias que mejoren la eficiencia en esta sede del RENIEC; por consiguiente, usuarios satisfechos.

Tabla 17.

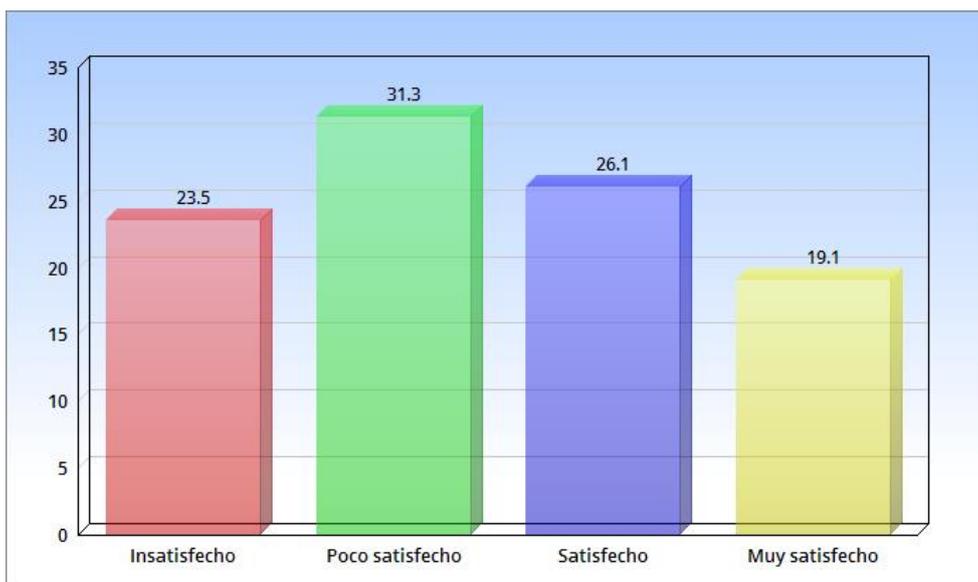
Dimensión Retroalimentación – Nivel de Efectividad en la resolución de problemas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	27	23.5	23.5	23.5
	Satisfecho	36	31.3	31.3	54.8
	Poco Satisfecho	30	26.1	26.1	80.9
	Muy satisfecho	22	19.1	19.1	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 17:

Dimensión Retroalimentación – Nivel de Efectividad en la resolución de problemas.



Descripción: La información que muestra la tabla 17 y la figura 17; con respecto al nivel de efectividad de la resolución de problemas, el 23.5% se encuentra "insatisfecho", el 31.3% está "Poco satisfecho", el 26.1% se siente "satisfecho", y el 19.1% está "muy satisfecho" con el nivel de efectividad en la resolución de problemas de sus trámites realizados.

Los resultados muestran la necesidad significativa de implementar estrategias, tácticas y técnicas que impacten positivamente en la experiencia y percepción de los usuarios.

Tabla 18.

Dimensión Retroalimentación – Grado de Facilidad para presentar quejas y obtener respuestas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	26	22.6	22.6	22.6
	Satisfecho	33	28.7	28.7	51.3
	Poco Satisfecho	35	30.4	30.4	81.7
	Muy satisfecho	21	18.3	18.3	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 18:

Dimensión Retroalimentación – Grado de Facilidad para presentar quejas y obtener respuestas.



Descripción: La tabla 18 y la figura 18 indican que; el 22.6% está "insatisfecho" con el grado de facilidad para presentar quejas y obtener respuestas, el 28.7% está "poco satisfecho", el 30.4% está "satisfecho", y el 18.3% está "muy satisfecho".

Estos resultados indican que hay una percepción significativa de dificultad en el proceso de presentar quejas y recibir respuestas, lo cual podría requerir mejoras en los mecanismos para una correcta gestión de quejas, reclamos y sugerencia de los usuarios.

Tabla 19.

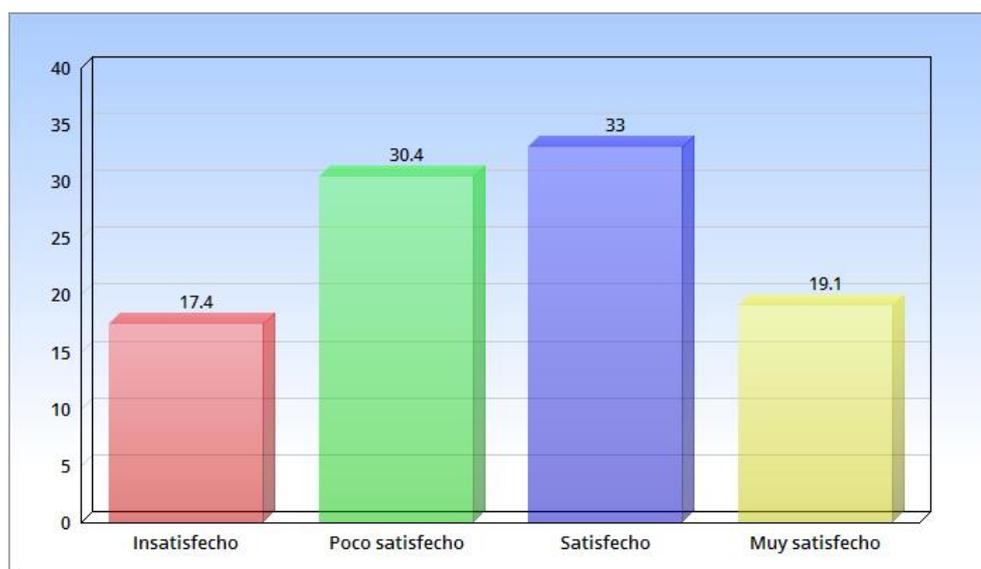
Dimensión Retroalimentación – Percepción de cambios a raíz de retroalimentación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	20	17.4	17.4	17.4
	Satisfecho	35	30.4	30.4	47.8
	Poco Satisfecho	38	33.0	33.0	80.9
	Muy satisfecho	22	19.1	19.1	100.0
	Total	115	100.0	100.0	

Fuente: IBM SPSS – Encuesta aplicada por el autor, 2023.

Figura 19:

Dimensión Retroalimentación – Percepción de cambios a raíz de retroalimentación.



Descripción: Según la información que muestran la tabla 19 con figura 19; en cuanto al indicador de Percepción de cambios a raíz de retroalimentación, el 17.4% de los usuarios encuestados, se encuentra “insatisfecho”, 30.4% está “poco satisfecho”, el 33.0% está “satisfecho”, y el 19.1% se siente “muy satisfecho” con los cambios implementados en los servicios de esta institución en respuesta a la retroalimentación recibida. Estos resultados indican que aún hay áreas donde podrían ser necesarias mejoras para optimizar la percepción de los cambios implementados.

1.2. Resultados inferenciales

En esta sección del informe investigativo, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, considerando una muestra superior a 50 ($n > 50$). La finalidad de aplicar esta prueba, fue evaluar si los datos seguían una distribución normal, proporcionando así la base para la selección del método estadístico más apropiado. La elección de esta prueba se fundamenta en su capacidad para validar la aplicabilidad de métodos estadísticos que asumen una distribución normal de los datos.

Formulación de las hipótesis Nula (H0) y Alternativa (H1)

H0: La distribución de las variables, calidad de servicio y satisfacción del usuario provienen de la distribución normal.

H1: La distribución de las variables, calidad de servicio y satisfacción del usuario no provienen de la distribución normal.

Tabla 20.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	.095	115	.013
Satisfacción del usuario	.089	115	.025

a Correlación de significación de Lilliefors

Criterio de elección:

Si el $p \geq 0.05$ se concluye H0

Si el $p < 0.05$ se concluye H1

Descripción: Los datos revelan que los niveles de significancia asintótica para las variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario, son 0.013 y 0.025 respectivamente, ambos inferiores al nivel establecido de 0.050. Consecuentemente, rechazamos la hipótesis nula (H0), en ambos casos;

quiere decir, que las distribuciones de estas variables no son normales. Este hallazgo se respalda con un 95% de confianza. Como resultado, es factible utilizar una prueba no paramétrica al verificar las hipótesis.

Comprobación de la hipótesis general

Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres, 2023.

Regla de decisión es al 95% ($\alpha=5\%$):

Si el p-valor ≥ 0.050 , no se acepta la hipótesis de la investigación

Si el p-valor < 0.050 se acepta la hipótesis de la investigación

Tabla 21.

Correlación de calidad de servicio y satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.330**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	115

Fuente: Base de datos SPSS

Del análisis realizado; el coeficiente de correlación es positivo moderado (0.330); con el 95% de nivel de confianza, indicando que hay relación directa entre ambas variables. Al mismo tiempo; el p-valor (0.000); llega a ser menor que el nivel de significancia ($\alpha=5\%$); confirmando estadísticamente nuestra hipótesis, que hay relación significativa y directa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. Con términos prácticos; esto implica que optimizando los servicios, podría determinar una mayor satisfacción por parte de los usuarios que acuden por atención a esta sede del RENIEC.

Comprobación de la hipótesis específica 1.

Existe relación del tiempo de respuesta, con los niveles de satisfacción en usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres 2023.

Tabla 22

Correlación de tiempo de respuesta y la satisfacción del usuario de la Oficina Registral San Martín de Porres, 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Tiempo de respuesta	Coefficiente de correlación	.297**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	115

Fuente: Base de datos SPSS

Del análisis realizado, permite ver la correlación positiva moderada (0.297) entre el tiempo de respuesta y la satisfacción de los usuarios, respaldada por un p-valor significativamente bajo (0.000); indicando una relación estadísticamente significativa, reforzando la idea que, los cambios en el tiempo de respuesta están asociados con cambios en la satisfacción del usuario. La confianza del 95% en los resultados, subraya la fiabilidad de estas conclusiones, proporcionando una base sólida para creer en la relación entre las variables en el contexto estudiado.

Comprobación de la hipótesis específica 2.

Existe relación significativa entre las competencias laborales y la satisfacción en usuarios en la Oficina Registral San Martín de Porres, el 2023.

Tabla 23

Correlación de competencias laborales y la satisfacción en usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres, 2023.

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Competencias laborales	Coefficiente de correlación	.344**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	115

Fuente: Base de datos SPSS

En síntesis; el análisis revela la correlación positiva moderada, de las competencias laborales con la satisfacción del usuario (0.344), respaldada por un p-valor muy bajo (0.000), indicando una relación estadísticamente significativa. La confianza del 95% en los resultados, fortalece la validez de las conclusiones; sugiriendo que cambios en las competencias laborales, están asociados con variaciones en la satisfacción de los usuarios, dentro del contexto estudiado.

Comprobación de la hipótesis específica 3

Existe relación entre la accesibilidad y la satisfacción en usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres, 2023.

Tabla 24

Correlación de accesibilidad y la satisfacción en usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres, 2023.

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	accesibilidad	Coefficiente de correlación	.327**
		Sig. (bilateral)	0.65
		N	115

Fuente: Base de datos SPSS

Con el 95% de nivel de confianza; se concluye, que no existe una correlación lineal significativa, entre la accesibilidad y la satisfacción del

usuario. Esto se fundamenta en el p-valor igual a 0.065, mayor que el nivel de significancia establecido ($\alpha=5\%$). Cuando el p-valor es mayor que α , se acepta la hipótesis nula; determinado, la inexistencia de evidencia estadística para respaldar la presencia de una correlación lineal, entre accesibilidad y la satisfacción del usuario, en la población investigada; por lo que corresponde afirmar, que no es admisible, la hipótesis enunciada en esta investigación.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación evaluó, la calidad de servicio y la relación que tiene con la satisfacción del usuario; de la Oficina Registral San Martín de Porres, 2023. Los resultados obtenidos permiten discutir cada hipótesis planteada.

La hipótesis general establece la existencia de una conexión importante entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Tras los análisis realizados, se consiguió un coeficiente de correlación positivo moderado (0.330), con un p-valor considerablemente bajo (0.000). Estos hallazgos respaldan la hipótesis planteada, demostrando que mejorar la calidad de los servicios está directamente unido a un incremento, en la satisfacción de los usuarios.

Este descubrimiento coincide con el estudio realizado por Cordova & Vela (2022), el cual arrojó resultados similares; por consiguiente, los autores sostienen que la calidad del servicio, está directamente relacionada con la satisfacción del cliente, destacando lo importante y crucial que es la calidad del servicio, en la satisfacción del cliente, dado que el p-valor fue igual a 0.000 y $Rho=0.576$, indicando así la correlación positiva moderada. Además, los datos descriptivos, revelan que el 79.13% de los encuestados, afirmaron que la entidad, ofrece un nivel adecuado de calidad en sus servicios.

En este sentido, se puede observar que los resultados obtenidos, respaldan la idea de que la calidad del servicio impacta significativamente en la satisfacción de los clientes. Este hallazgo subrayan la relevancia de mantener altos estándares de calidad al brindar los servicios de registro y así garantizar la satisfacción de los clientes. Asimismo, la mayoría de los usuarios encuestados, expresaron que la Oficina Registral, ofrece un nivel adecuado de calidad en sus servicios, lo que respalda aún más la importancia de este aspecto en la percepción de los ciudadanos.

En el marco del primer objetivo específico planteado, se buscó establecer la correlación entre el tiempo de respuesta y la satisfacción de los usuarios. Este análisis se llevó a cabo mediante un cuestionario diseñado para evaluar las variables en estudio, centrándose en la relación entre el tiempo de respuesta y la

satisfacción en usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres durante el año 2023. La utilización de este cuestionario junto con el análisis estadístico Rho de Spearman permitió identificar una correlación lineal significativa ($Rho=0.297$) entre ambas variables. El p-valor bajo obtenido (0.000) indica que esta correlación no es producto del azar, sino que es estadísticamente significativa, respaldando la premisa de que al mejorar el tiempo de respuesta, aumenta la satisfacción de los usuarios de esta Oficina Registral. Asimismo, se destaca la similitud de los resultados conseguidos en esta investigación a los resultados que obtuvo Chauca Leiva (2022), en un estudio previo que concluyó con la existencia de una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, en el ámbito de atención dentro de una empresa hotelera en Lima el 2021. Estos hallazgos refuerzan la idea de que la calidad del servicio, cumple un papel fundamental en la satisfacción del cliente, como se evidencia también en la relación que hay con el tiempo de respuesta y la satisfacción de los usuarios en esta sede del RENIEC.

De igual manera, el segundo objetivo específico, se enfocó en establecer la conexión entre las competencias laborales y la satisfacción de los usuarios en la Oficina Registral San Martín de Porres, el 2023. Para ello, se utilizó un cuestionario que permitió analizar los datos con el análisis estadístico, Rho de Spearman. Este análisis reveló una correlación lineal significativa entre ambos temas, ya que el coeficiente de correlación obtenido (0.344); indica que hay, correlación positiva moderada. Además, el p-valor obtenido (0.000), fue inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha=5\%$); esto sugiere que, a medida que aumenta la empatía, también lo hace la satisfacción de los clientes. En línea con estos hallazgos, Cano Mantilla (2020), presenta resultados similares al analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, el 2021. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman, obtuvo un valor de 0.740 y un p-valor igual a 0.000; esto fue menor que el nivel de significancia establecido (0.05). Con estos resultados se concluye, que existe una relación positiva alta y significativa entre las variables mencionadas. Estos estudios subrayan la importancia de las competencias laborales y la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios, en los diferentes contextos institucionales.

En relación con el tercer objetivo específico, cuyo propósito era determinar la relación entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario, se aplicó un cuestionario diseñado para evaluar las variables en estudio. Posteriormente, se procedió al análisis de los datos, para ello se utilizó, el método estadístico Rho de Spearman; obteniendo de este análisis, la no existencia de una correlación lineal significativa entre las variables investigadas, ya que el p-valor obtenido (0.065), supera el nivel de significancia establecido ($\alpha=5\%$); por lo tanto, concluimos que la accesibilidad, no tiene un impacto relevante en la satisfacción de los usuarios de esta sede del RENIEC. Es importante resaltar este hallazgo, porque refleja la importancia de considerar otros factores que puedan influir en la satisfacción del usuario, más allá de la accesibilidad. La falta de correlación lineal entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario sugiere que existen otros aspectos o variables que podrían tener un impacto más significativo en la percepción y la experiencia de los usuarios en la sede del RENIEC. Estos hallazgos también subrayan la necesidad de realizar investigaciones adicionales para identificar y comprender mejor los factores que realmente influyen en la satisfacción de los usuarios en este contexto específico.

En contraposición al estudio realizado por Acosta Tello (2023), que evidenció la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, obteniendo un coeficiente de Pearson $r=0.917$ y un p-valor igual a 0.000, lo que es menor que el nivel de significancia establecido (0.05). Estos resultados dan a conocer que existe una correlación positiva consistente y significativa entre estas dos variables, llegando a la conclusión de que, a medida que mejora la calidad de los servicios, también aumenta el nivel de satisfacción del usuario. La fuerte correlación positiva encontrada refuerza la idea de que los servicios de alta calidad tienen un impacto directo y positivo en la experiencia y percepción de los usuarios, lo que puede conducir a niveles más altos de satisfacción y fidelidad. Estos resultados también enfatizan la necesidad de continuar investigando y mejorando los estándares de calidad en diferentes ámbitos de la atención; para mejorar continuamente la experiencia de los usuarios.

La investigación se encontró con desafíos en la implementación de instrumentos debido a las limitaciones de tiempo experimentadas por los

participantes, pero logró superar estas dificultades y completarse. A pesar de esto, el estudio también identificó puntos fuertes al recopilar información valiosa tanto de manera descriptiva como inferencial. Además, se diseñó un cuestionario que podría resultar útil en investigaciones posteriores, lo que representa una oportunidad para futuros estudios en el mismo tema o en áreas relacionadas.

Es importante destacar que, a pesar de las limitaciones encontradas durante la aplicación de los instrumentos, el estudio pudo avanzar y cumplir con sus objetivos. Este logro demuestra la dedicación y el esfuerzo para superar obstáculos y obtener resultados valiosos. Por otro lado, la capacidad de recopilar información tanto de manera descriptiva como inferencial destaca la amplitud del enfoque metodológico utilizado, lo que proporciona una visión más completa y detallada de los aspectos analizados. Además, la creación de un cuestionario útil para futuras investigaciones es un paso adelante en la construcción de conocimiento continuo en el campo de estudio específico.

VI. CONCLUSIONES

Primero. La calidad del servicio que brinda la Oficina Registral San Martín de Porres, mantiene relación directa y significativa con la satisfacción de los usuarios. Esta afirmación está respaldada por los resultados obtenidos, los cuales muestran un coeficiente de correlación positivo moderado (0.330) con un p-valor considerablemente bajo (0.000). Estos hallazgos confirman de manera estadística que la mejora en el servicio incide significativamente en la satisfacción de los usuarios.

Segundo. La relación entre el tiempo de respuesta y la satisfacción de los usuarios es directa y significativa. Esta conclusión subraya la relevancia del tiempo de respuesta en la percepción de los usuarios, respaldada por una sólida evidencia estadística que muestra una correlación lineal significativa ($Rho=0.297$) y un p-valor bajo (0.000) entre ambas variables. Estos resultados proporcionan una base firme, para la optimización de la gestión del tiempo de respuesta, lo que a su vez contribuye a mejorar la satisfacción del usuario.

Tercero. Existe relación directa y significativa; entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario. Con un coeficiente de correlación (0.344) y el p-valor (0.000). Los resultados respaldan la idea de que mejoras en las competencias laborales están asociadas con mayores niveles de satisfacción. La confianza del 95% en estos resultados fortalece la validez de las conclusiones.

Cuarto. No existe relación significativa entre la accesibilidad y la satisfacción en usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres. Esto se basa en un p-valor mayor al nivel de significancia establecido; en este contexto particular, muestra que, aunque la accesibilidad es un factor importante, no es determinante para que influya en la satisfacción de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Conforme a los resultados obtenidos, con las estadísticas del informe realizado con los datos del cuestionario, se recomienda:

Primero. Se recomienda al administrador de la Oficina Registral San Martín de Porres, implemente estrategias específicas para mejorar la calidad del servicio. Esto puede incluir programas de capacitación para los colaboradores operativos y administrativos, revisiones periódicas de los procesos y protocolos; así como, la ejecución de sistemas de retroalimentación para medir y mejorar permanentemente, la calidad de servicio; asimismo, asegurar que los equipos de trabajo, estén bien entrenados para la atención al usuario, comunicación efectiva y manejo de condiciones y momentos difíciles.

Segundo. Se sugiere al administrador de la Oficina Registral San Martín de Porres, enfocarse en la gestión eficiente del tiempo de respuesta. Esto podría implicar la implementación de tecnologías que agilicen los procesos, la asignación adecuada de recursos y la formación del personal para manejar situaciones con mayor eficacia y rapidez. Trabajar en optimizar los procesos internos para que los usuarios reciban respuestas rápidas y soluciones efectivas a sus problemas o consultas.

Tercero. Se sugiere al administrador de la sede del RENIEC coordinar con la unidad de formación académica la implementación de capacitaciones de desarrollo profesional, como cursos, seminarios, talleres y charlas, dirigidos al personal de la oficina registral. Fomentar el desarrollo y mejorar continuamente las habilidades del personal, para tener un impacto significativamente positivo en la satisfacción de la ciudadanía. Además, es importante incentivar y reconocer a los empleados que brinden un servicio excelente, ya que

esto los motivará a mantener su compromiso y, por ende, la satisfacción del usuario.

Cuarto. Se recomienda, llevar a cabo una revisión de las estrategias de accesibilidad actualmente implementadas. Aunque no sea un determinante principal, asegurarse de que la oficina sea fácilmente accesible, podría contribuir positivamente a la experiencia del usuario. Esto podría incluir mejoras en la señalización, la disposición física de la oficina, y la disponibilidad de recursos para usuarios con necesidades especiales y solicitar feedback regularmente a los usuarios con discapacidad sobre la accesibilidad a las oficinas y utilizar esa información, para realizar mejoras continuas

REFERENCIAS

Ancharayco López, J. M., & Calderón Flores, R. N. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Safety Car S.A.C. en el distrito de Santa Anita - Provincia de Lima - año 2022*. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Arias Rodriguez, J. J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)*. Pimentel-Perú: Universidad Señor de Sipan.

Arriola Lázaro, A. Y. (2023). *Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de lima metropolitana, 2022*. Lima-Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.

Atiaga Romero, I. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Calle Altamirano, H. N., & Montenegro Ramírez, A. F. (2020). *La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del ecuador*. Digital Publisher, 14.

Cano Mantilla, L. M. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021*. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. Ciencia Latina, Volumen 4, 16.

CEPAL. (2018). *Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. CEPAL.

Chang Saldaña, J. F. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del banco BBVA Continental - Sucursal Pucallpa - Ucayali, 2021*. Pucallpa-Perú: Universidad Nacional de Ucayali.

Charry Aysanoa, J. M., & Flores Leiva, E. D. (2021). *Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima*. Gobierno y gestión pública- Universidad de San Martín de Porres, 2.

Chauca Leiva, A. S. (2022). *La Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la atención de un hotel de lima, 2021*. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Cisneros Mora, R. C. (2015). XX Congreso Internacional del CLAD sobre la *Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú*. Obtenido de Portal Institucional e Información sobre la Actividad parlamentaria: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/684C1E7CD3D51F4E0525803B005BABD2/\\$FILE/cismora.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/684C1E7CD3D51F4E0525803B005BABD2/$FILE/cismora.pdf)

Cornejo Rallo, M. Á. (2012). *Calidad de servicio y atención al usuario: la experiencia del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile*. XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 17.

Díaz Shupingahua, M., Pizzán Tomanguillo, N., Rosales Bardalez, C. D., Reátegui Salas, J. A., & Pizzán Tomanguillo, S. L. (2022). *Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad*. Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies Vol. 3, 17.

Flores Flores, N. S. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Oficina Registral de RENIEC*. Abancay-Perú: Universidad Nacional Micaela Bastidas De Apurímac.

Flores Leiva, E. D. (2022). *Propuesta de mejora en la calidad de atención en RENIEC, en el marco de la nueva gestión pública, Lima 2020-2022*. Ciencia Latina-volumen, 32.

Grove, S. K. (2019). Investigación. Elsevier Health Sciences.

Guillén del Campo, M. (2022). *Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba*. Revista Cubana de Transformación Digital Vol. 3, 21.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la investigación* 5ta edic. México: Mc Graw Hill Education.

Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación - 6ta edición*. México D.F.: MCGRAW-HILL.

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública. Horizonte Empresarial*. Vol. 8, 425.

Julio Rojas, S. A. (2019). *Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile*. Vol. 5: Revista estudio de políticas públicas.

Maturrano Villanueva, J. A. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima Sede Huacho 2019*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Ministros, P. d. (19 de agosto de 2022). *Política Nacional de Modernización de Gestión Pública a 2030*. Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/32166-politica-nacional-de-modernizacion-de-gestion-publica-a-2030>

Naranjo Teneda, R. G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Nina Cusacani, M. P. (2022). *Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, 2022*. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo.

OLAAC. (2022). *Observatorio Latinoamericano de Accesibilidad*. Obtenido de <https://olaac.org/sobre-el-observatorio/que-es-accesibilidad/>

Ortega Pastor De Frias, J. M. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario de una sub gerencia de registros civiles de una Municipalidad provincial en Lambayeque*. Chiclayo-Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Pabon Cordoba, M. L., & Palacios Diaz, K. I. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de Sitio nuevo*. Barranquilla-Colombia: Universidad de la Costa.

Palacios Vega, P. P., Álvarez Gavilanes, J. E., & Ramírez Valarezo, C. F. (2021). *Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario*. CIENCIAMATRIA Vol. VII, 30.

Pérez Vásquez, M. E., Rodríguez Vásquez, J. M., Álvarez Ríos, L., & Palomino Alvarado, G. (2021). *Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público*. Ciencia Latina-volumen 5, 15.

Peruano, E. (11 de diciembre de 2019). *Plataforma digital del estado peruano*. Obtenido del Texto Único Ordenado de la Ley Nro. 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública: <https://www.gob.pe/institucion/fisal/informes-publicaciones/2022299-texto-unico-ordenado-de-la-ley-n-27806-ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

Rivera Reyes, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W., Pacheco Ruíz, C., & Hernández Palma, H. G. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Sincelejo-Colombia.

Romero Villasis, M. E. (2017). *“Desarrollo de competencias laborales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad distrital de Amarilis – 2017”*. Huánuco-Perú: Universidad de Huánuco.

Ruiz Pinchi, R., & Delgado Bardales, J. (2020). *Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín*. Ciencia Latina, 15.

Salas López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Madrid-España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Sánchez Paredes, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto-RENIEC*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.

Tarazona Pimentel, T. H. (2019). *Fortalecimiento de competencias laborales y la gestión de calidad de los servicios públicos*. GACETA CIENTÍFICA – volumen 5, 8.

Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez López, R., & Palomino Alvarado, G. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. Ciencia latina, Volumen 5, Número 1., 14.

Villacrés Briones, A. G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre de Guayaquil*: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Villegas Chiroque, M., & Muñoz Quispe, J. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción a usuarios que acuden a la farmacia de emergencia del hospital III Suarez – Angamos (enero – agosto 2019) Lima – 2021*. Lima: Universidad Norbert Wiener.

Vite Cevallos, H., Romero Black, W. E., & Vargas Collaguazo, J. (2018). *Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas, caso de estudio*. Dirección provincial IESS El Oro. Sathiri-Sembrador- volumen 13, 13.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Niveles	Escalas de Medición
Calidad del servicio	Miranda, Chamorro y Rubio (2007), definen a la calidad de servicio como una actividad que busca satisfacer las expectativas del consumidor, debido a que los fundamentos que se toman en beneficio, son los que se establecen por los clientes" (p. 241).	La variable 1 (calidad de servicio electrónico) se medirá mediante las dimensiones: Tiempo de respuesta, competencias laborales y accesibilidad, donde se elaborará un cuestionario de 12 ítems.	Tiempo de Respuesta	Tiempo de espera en la fila.	1	(1) en total desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) de acuerdo, (4) totalmente de acuerdo	Ordinal
				Tiempo de atención por trámite	2		
				Plazos de entrega de documentos	3		
			Competencias laborales	Nivel de Capacitación al personal	4		
				Grado de Resolución de consulta	5		
				Nivel de Empatía con el usuario	6		
			Accesibilidad	Portal del ciudadano	7		
				Mesa de partes Virtual	8		
				Módulos de atención de Trámites.	9		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Niveles	Escalas de Medición
Satisfacción del usuario	Grande (2012), manifiesta que la satisfacción del usuario es consecuencia de hacer la comparación del resultado de la rentabilidad recibida con las expectativas que el cliente tuvo antes de adquirirlas. Si el resultado supera a la expectativa, se le considerará al cliente como satisfecho al consumidor y le asigna una generación de valor para que tenga sostenibilidad en el tiempo. (p. 345).	La variable 2 (satisfacción del usuario) se medirá mediante las dimensiones: Accesibilidad, diseño, trámite y servicio que ofrece la entidad mediante su portal web. Además, se elaborará una encuesta de 12 ítems.	Nivel de Satisfacción	Usuario satisfecho	10	(1) insatisfecho, (2) poco satisfecho, (3) satisfecho, (4) muy satisfecho.	Ordinal
				Índice de satisfacción del usuario.	11		
				Nivel de Calidad técnica percibida	12		
			Expectativas del usuario	Grado de Cumplimiento del servicio	13		
				Nivel de Atención oportuna	14		
				Grado de Eficiencia en el servicio	15		
			Retroalimentación	Nivel de Efectividad en la resolución de problemas	16		
				Grado de Facilidad para presentar quejas y obtener respuestas	17		
				Percepción de cambios a raíz de retroalimentación	18		

CUESTIONARIO

CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE LA OFICINA REGISTRAL SAN MARTIN DE PORRES, LIMA 2023.

ESTIMADO SEÑOR(A):

Le expreso mi cordial saludo y estima y le solicito su gentil cooperación para completar este cuestionario para el trabajo de investigación titulado “**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN USUARIO DE LA OFICINA REGISTRAL SAN MARTIN DE PORRES, LIMA 2023**”.

Responda las alternativas de respuestas según correspondan, marque con una “X” la alternativa de respuesta que se aduce a su criterio.

ÍTEM	VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO <u>Escala de calificación:</u> 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = De acuerdo, 4 = Totalmente de acuerdo	CALIFICACIÓN			
		1	2	3	4
Dimensión tiempo de respuesta					
1	¿Está usted conforme con el tiempo de espera en cola, para ser atendido/a?				
2	¿Está satisfecho con el tiempo que tomó para realizar su trámite o solicitud?				
3	¿Considera usted que los tramites/servicios realizados en la Oficina Registral se entregan dentro de un tiempo razonable?				
Dimensión calidad de servicio					
4	¿Está satisfecho con el nivel de capacitación de la Oficina Registral de San Martin de Porres?				
5	¿El personal de la plataforma de atención de la oficina registral resuelve sus consultas de manera efectiva?				
6	¿Qué tan te sientes con el nivel de empatía demostrado por el personal que te atendió?				
Dimensión accesibilidad					
7	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la comodidad de los módulos de atención, para realizar su trámite?				
8	¿Cómo se siente con respecto al Portal del Ciudadano, en cuanto a su accesibilidad y amigabilidad para los usuarios?				
9	¿Se siente satisfecho con la facilidad que ofrece la Mesa de Partes Virtual del RENIEC, para realizar trámites de manera eficiente?				

CUESTIONARIO

CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN USUARIO DE LA OFICINA REGISTRAL SAN MARTIN DE PORRES, LIMA 2023.

ESTIMADO SEÑOR(A):

Le expreso mi cordial saludo y estima y le solicito su gentil cooperación para completar este cuestionario para el trabajo de investigación titulado “**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE LA OFICINA REGISTRAL SAN MARTIN DE PORRES, LIMA 2023**”.

Responda las alternativas de respuestas según correspondan, marque con una “X” la alternativa de respuesta que se aduce a su criterio.

Ítems	VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO <u>Escala de calificación:</u> 1=Insatisfecho, 2=Poco satisfecho 3=Satisfecho, 4=Muy satisfecho	CALIFICACIÓN			
		1	2	3	4
Dimensión, nivel de satisfacción.					
10	¿Se considera usted un usuario satisfecho con los servicios recibidos en esta Oficina Registral?				
11	¿Cómo califica su índice de satisfacción con respecto a los servicios de la oficina registral San Martín de Porres?				
12	¿Está usted satisfecho con la calidad técnica percibida, que recibe por parte del personal de la ORSMP?				
Dimensión, expectativas del usuario					
13	¿Cómo califica usted el grado de cumplimiento del servicio que ha recibido, ha cumplido con los estándares de calidad esperados?				
14	¿Está usted satisfecho con el nivel de atención oportuno recibido por la institución?				
15	¿Cómo califica usted el grado de eficiencia en el servicio que ha recibido por parte del personal de la ORSMP?				
Dimensión, retroalimentación					
16	¿Cómo califica usted el nivel de efectividad en la resolución de problemas de sus trámites realizados en la ORSMP?				
17	¿Cuál es su opinión sobre el grado de Facilidad para presentar quejas y obtener respuestas en la ORSMP?				
18	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la percepción que tiene sobre los cambios realizados a raíz de retroalimentación en los servicios de esta institución?				

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario del Proyecto, Calidad del Servicio y Satisfacción en Usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente, aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Oliva Gamarra Javier Jesus
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administrador en Repsol YPF comercial del Perú, Supervisor, jefe de OR en RENIEC, 6to ciclo de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución donde labora:	RENIEC
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestro en Gestión Pública.



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio y satisfacción del usuario
Autor:	Percy Ivan Sifuentes Garcia
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Se proporcionará el Instrumento a cada experto con instrucciones para que realicen su evaluación.
Tiempo de aplicación:	Tres días

Ámbito de aplicación:	Oficina Registral San Martín de Porres
Significación:	La escala está compuesta por variables independiente y dependiente, dimensiones, indicadores e ítems

4. Soporte teórico

Escala/Área	Sub escala (dimensiones)	Definición
Teoría de la expectativa confirmación	Tiempo de respuesta, calidad de servicio, accesibilidad, nivel de satisfacción, expectativa del usuario, retroalimentación	Esta teoría sugiere que los usuarios, forman expectativas antes de recibir un servicio, y la satisfacción se determina por la diferencia entre las expectativas y las percepciones reales del servicio.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario, Calidad del Servicio y Satisfacción en Usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres, elaborado por, Percy Ivan Sifuentes García, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Baja Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.



o importante, es decir, debe ser incluido.	2. Baja Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como, solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Baja Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario calidad del servicio

- Primera dimensión: Tiempo de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el tiempo que los usuarios deben esperar para recibir el servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera en la fila.	1	4	4	4	
Tiempo de atención por trámite	2	4	4	4	
Plazos de entrega de documentos	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Competencias laborales
- Objetivos de la Dimensión: evaluar como perciben los usuarios la calidad del servicio que reciben.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de capacitación del personal	4	4	4	4	
Grado de resolución de consultas	5	4	4	4	
Nivel de empatía con el usuario	6	4	4	4	



- Tercera dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la facilidad de acceso a los servicios proporcionados a los usuarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Portal del ciudadano	7	4	4	4	
Mesa de partes virtual	8	4	4	4	
Módulos de atención de trámites.	9	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario Satisfacción del usuario.

- Primera dimensión: Nivel de satisfacción.
- Objetivos de la Dimensión: determinar cuan satisfecho se sienten los usuarios con los servicios recibidos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Usuarios satisfechos	10	4	4	4	
Índice de satisfacción del usuario.	11	4	4	4	
Nivel de Calidad técnica percibida.	12	4	4	4	

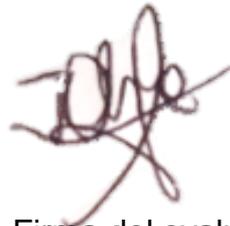
- Segunda dimensión: Expectativa del Usuario
- Objetivos de la Dimensión: evaluar que esperan los usuarios en términos de eficiencia y precisión del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Grado de Cumplimiento del servicio.	13	4	4	4	
Nivel de Atención oportuna	14	4	4	4	
Grado de Eficiencia en el servicio	15	4	4	4	



- Tercera dimensión: Retroalimentación.
- Objetivos de la Dimensión: Recolectar las percepciones de los usuarios acerca del servicio que han experimentado y utilizar esos datos para mejorar y perfeccionar el servicio en el futuro.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de efectividad en la resolución de problemas	16	4	4	4	
Grado de Facilidad para presentar quejas y obtener respuestas	17	4	4	4	
Nivel de Percepción de cambios a raíz de retroalimentación	18	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 08594834

P.D.: El presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994), así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkas et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindaran una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80% de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem, este puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkas et al. (2003). Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

AUTORIZACIÓN DEL USO DEL NOMBRE DE LA OFICINA REGISTRAL SAN MARTIN DE PORRES, EN LA INVESTIGACIÓN



"DÉCIMO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

San Martín De Porres, 08 de Mayo del 2024

ANDRÉS GUILLERMO ÁVILA SOTELO
Jefe Oficina Registral San Martín de Porres (e)
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

Firmado digitalmente por:
ÁVILA SOTELO Andrés Guillermo FAU 20295813820 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08/05/2024 09:37:39-0500

HOJA DE ELEVACION N° 000226-2024/DSR/ORG10LIM/ORSMP/RENIEC

A : VIVIANO BUSTINZA MAGIN EDUARDO
Jefe de Oficina de Potencial Humano

De : ANDRÉS GUILLERMO AVILA SOTELO
Jefe de Oficina Registral San Martín de Porres(e)

Asunto : REMISION DE SOLICITUD DE AUTORIZACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Referencia : SOLICITUD N° 000003-2024/PSG/DSR/ORG10LIM/ORSMP/RENIEC (03MAY2024)

Mediante la presente, cumplo con remitir el documento de la referencia presentado por el servidor Percy Iván Sifuentes García, quien está solicitando la autorización para el desarrollo de su trabajo de investigación para la obtención del título de Licenciado en Administración, a fin que de estimarlo pertinente su Despacho, se sirva disponer se le otorgue el trámite correspondiente.

Atentamente,

SOLICITUD N° 000003-2024/PSG/DSR/ORG10LIM/ORSMP

Asunto : SOLICITO AUTORIZACION PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

Sr(a).
ANDRÉS GUILLERMO AVILA SOTELO
Oficina Registral de San Martín de Porres

Yo, **Percy Ivan Sifuentes Garcia**, de la Oficina Registral San Martín de Porres, (ORSMP); por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle y a la vez; hacer de su conocimiento que estoy realizando las actividades de la tesis en la Facultad de Ciencias Empresariales de la **Universidad Cesar Vallejo** (adjunto ficha de matricula), cuyo tema de investigación es: **"Calidad de la Atención y Satisfacción de los Usuarios de la Oficina Registral San Martín de Porres"**; en tal sentido solicito autorización, para aplicar los instrumentos de mi trabajo de investigación (Cuestionario de Preguntas); que se realizara como encuesta tomando como publico objetivo a los ciudadanos o usuarios que realizaron tramites y/o utilizaron los servicios que brinda esta sede del RENIEC, en San martin de Porres; por ello, pido curse a la Oficina de Potencial Humano; a fin de que autorice mi solicitud, a fin de poder usar el nombre de la Oficina Registral en en la investigación; a si como, ejecutar la encuesta a los ciudadanos, todo ello me lleve a la obtencion del grado de Licenciado en Administracion.

Lo que le estaré muy agradecido por su gestión.

Lima, 03 de Mayo de 2024



Firmado digitalmente por:
SIFUENTES GARCIA PERCY IVAN FIR 40517284 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/05/2024 17:51:10-0500

RESULTADO DE SIMILITUD DEL PROGRAMA TURNITIN.

Turniting_-_Tesis_final 1.5.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	17%	4%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
3	up-rid.up.ac.pa Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	prezi.com Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	www.dateas.com Fuente de Internet	<1%

ESTIMACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

Dónde:

n= Muestra

N= Total de la población (2500)

Z= Coeficiente de confianza 1.96
(95%)

p= probabilidad de éxito (0.05)

q= probabilidad de fracaso (0.05)

e= Margen de error (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.05)(1 - 0.05)(2500)}{(0.05)^2(2500 - 1) + (1.96)^2(0.05)(1 - 0.05)}$$

$$n = 70.95$$