



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO DEL RENIEC SEDE INDEPENDENCIA, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

CARLA YADIRA HUASHUAYO FERNÁNDEZ

ASESORA

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA- PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **HUASHUAYO FERNÁNDEZ CARLA YADIRA**, cuyo título es: "**CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL RENIEC, SEDE INDEPENDENCIA, 2018**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 (número) DIECIOCHO (letras).

Los Olivos, 27 de noviembre de 2018


.....
Dr. Ivan Orlando Tantalean Tapia
PRESIDENTE


.....
Dr. Walter Jacobo Gutiérrez Vaisman
SECRETARIO


.....
MSc. Petronila Liliana Mairena Fox
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi madre quien es mi fortaleza y motivación para cumplir mis metas.

A mi padre que desde el cielo me guía y cuida en cada paso que doy.

Carla Yadira

AGRADECIMIENTO

A mi asesora Mairena Fox por sus enseñanzas, su dedicación y compromiso para guiarnos y enriquecernos de conocimiento.

Con mucho amor a mi madre por su apoyo incondicional y motivación para siempre seguir adelante y enseñarme que nunca debemos rendirnos para lograr nuestras metas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Huashuayo Fernández Carla Yadira con DNI N° 48126068, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de Diciembre del 2018



Huashuayo Fernández Carla Yadira

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC sede Independencia, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo metódico que tiene como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC sede Independencia, 2018.

Huashuayo Fernández Carla Yadira

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLATORIA DE AUTENCIDAD	v
PRESENTACIÓN	Vi
RESUMEN	Xii
ABSTRACT	Xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.1.1 En el contexto internacional	1
1.1.2 En el contexto nacional	5
1.1.3 En el contexto local	8
1.2 Trabajos previos	10
1.2.1 En el contexto internacional	11
1.2.2 En el contexto nacional	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1 Calidad de servicio electrónico	17
1.3.1.1 Enfoque del Total Quality Management (TQM)	17
1.3.1.2 Modelo SiteQual	18
1.3.2.3 Fundamentos de calidad y servicio	18
1.3.1.2 Definiciones de calidad de servicio electrónico	21
1.3.1.3 Dimensiones de calidad de servicio electrónico	23
1.3.2 Satisfacción del usuario	26
1.3.2.1 El Modelo Kano y la satisfacción del cliente	26
1.3.2.2 Modelo ACSI de satisfacción del usuario	27
1.3.2.2 Definiciones de satisfacción del usuario	27
1.3.2.3 Dimensiones de satisfacción del usuario	29
1.4 Formulación del problema	33
1.4.1 Problema general	33
1.4.2 Problemas específicos	33
1.5 Justificación del estudio	34

1.5.1 Justificación teórica	34
1.5.2 Justificación metodológica	34
1.5.3 Justificación práctica	35
1.6 Hipótesis	35
1.6.1 Hipótesis general	35
1.6.2 Hipótesis específicas	35
1.7 Objetivos	36
1.7.1 Objetivo general	36
1.7.2 Objetivos específicos	36

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	37
2.1.1 Método	37
2.1.2 Nivel	37
2.1.3 Tipo	38
2.1.4 Diseño	38
2.2 Variables, operacionalización	38
2.2.1 Variables	38
2.2.2 Operacionalización	39
2.3 Población y muestra	41
2.3.1 Población	41
2.3.2 Muestra	41
2.3.3 Muestreo	42
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.4.1 Técnica de recolección de datos	42
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	42
2.4.3 Validación del instrumento	43
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	44
2.5 Métodos de análisis de datos	46
2.6 Aspectos éticos	46

III. RESULTADOS	
3.1 Prueba de normalidad	47
3.2 Análisis de los resultados estadísticos	48
3.2.1 Resultados por dimensión	48
3.2.2 Resultados por variables	72
3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas	74
3.2.4 Prueba de hipótesis	74
3.2.4.1 Prueba de hipótesis general	74
3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas	76
IV. DISCUSIÓN	80
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	86
VII. PROPUESTA	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	115
ANEXOS	125
Anexo A: Solicitud de acceso a la información pública	
Anexo B: Validación de instrumentos	
Anexo C: Matriz de consistencia	
Anexo D: Acta de aprobación de originalidad de tesis	
Anexo E: Turnitin	
Anexo E: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1	Variables de investigación	38
Tabla 2.2.2.1	Cuadro de operacionalización de variables	40
Tabla 2.4.2.1.	Estructura dimensional de las variables de estudio	43
Tabla 2.4.2.2.	Categorías en la escala de Likert	43
Tabla 2.4.3.1	Validación de expertos	44
Tabla 2.4.4.1.	Resumen de procesamiento de casos	45
Tabla 2.4.4.2.	Estadísticas de fiabilidad	45
Tabla 2.4.4.3	Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach	45
Tabla 3.1.1	Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova	47
Tabla 3.2.1.1.a	Nivel de eficiencia de la calidad de servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018.	48
Tabla 3.2.1.1.b	Interpretación de los componentes de la brecha de la eficiencia	49
Tabla 3.2.1.1.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la calidad del servicio electrónico a través de la eficiencia óptima.	50
Tabla 3.2.1.2.a	Nivel de cumplimiento de la calidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018.	51
Tabla 3.2.1.2.b	Interpretación de los componentes de la brecha de cumplimiento.	53
Tabla 3.2.1.2.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para lograr la satisfacción del usuario a través del cumplimiento.	53
Tabla 3.2.1.3.a	Nivel de privacidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018.	54
Tabla 3.2.1.3.b	Interpretación de los componentes de la brecha de la privacidad	55
Tabla 3.2.1.3.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para lograr la satisfacción del usuario a través del cumplimiento.	56
Tabla 3.2.1.4.a	Nivel de disponibilidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018.	57
Tabla 3.2.1.4.b	Interpretación de los componentes de la brecha de la disponibilidad del servicio.	58
Tabla 3.2.1.4.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la disponibilidad del servicio en línea.	59
Tabla 3.2.1.5.a	Nivel de accesibilidad al servicio en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.	60
Tabla 3.2.1.5.b	Interpretación de los componentes de la brecha de la accesibilidad al servicio.	61
Tabla 3.2.1.5.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para conocer la accesibilidad al servicio en línea.	62
Tabla 3.2.1.6.a	Nivel del diseño de la página web en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.	63

Tabla 3.2.1.6.b	Interpretación de los componentes de la brecha del diseño de la página web.	64
Tabla 3.2.1.6.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el diseño de la página web.	65
Tabla 3.2.1.7.a	Nivel del trámite documentario mediante la página web en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.	66
Tabla 3.2.1.7.b	Interpretación de los componentes de la brecha del trámite documentario.	67
Tabla 3.2.1.7.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el servicio en línea para la realización del trámite documentario.	68
Tabla 3.2.1.8.a	Nivel del servicio en línea en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.	69
Tabla 3.2.1.8.b	Interpretación de los componentes de la brecha del servicio en línea.	70
Tabla 3.2.1.8.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el servicio en línea.	71
Tabla 3.2.2.1.a	Nivel de la calidad del servicio electrónico percibido en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.	72
Tabla 3.2.2.2.a	Nivel de la satisfacción del usuario percibido en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.	73
Tabla 3.2.3.1	Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2	74
Tabla 3.2.4.1.1.	Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman	75
Tabla 3.2.4.1.2.	Correlación de variables	75
Tabla 3.2.4.2.1	La correlación entre la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión accesibilidad al servicio.	76
Tabla 3.2.4.2.2	Correlación entre la variable calidad del servicio electrónico y la dimensión diseño.	77
Tabla 3.2.4.2.3	Correlación entre la calidad del servicio electrónico y la dimensión trámite documentario	78
Tabla 3.2.4.2.4	Correlación entre la calidad del servicio electrónico y la dimensión servicio.	79
Tabla 5.2.1	Estructura de la Propuesta	90
Tabla 5.3.1	Elaboración del propuesta de actividad estrategia 1	97
Tabla 5.3.2	Elaboración del propuesta de actividad estrategia 2	101
Tabla 5.3.3	Elaboración de propuesta de actividad estrategia 3	105
Tabla 5.3.4	Elaboración de propuesta de actividad estrategia 4	109
Tabla 5.3.5	Elaboración de propuesta de actividad estrategia 5	113

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.2.1.1	Nivel de eficiencia de la calidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018.	49
Figura 3.2.1.2	Nivel de cumplimiento de la calidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018	51
Figura 3.2.1.3	Nivel de privacidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018.	54
Figura 3.2.1.4	Nivel de disponibilidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018.	57
Figura 3.2.1.5	Nivel de accesibilidad al servicio en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.	60
Figura 3.2.1.6	Nivel del diseño de la página web en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.	63
Figura 3.2.1.7	Nivel del trámite documentario mediante la página web en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.	66
Figura 3.2.1.8	Nivel del servicio en línea en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.	69
Figura 3.2.2.1	Nivel de la calidad del servicio electrónico percibido en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.	72
Figura 3.2.2.2	Nivel de la satisfacción del usuario percibido en base a la calidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018.	73

RESUMEN

La presente investigación titulada “Calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018, el cual dará respuesta a la interrogante existe relación entre la calidad del servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018. Esta investigación se realizó mediante el método hipotético – deductivo con enfoque cuantitativo, el nivel efectuado fue descriptivo - correlacional, el tipo de investigación fue básica, se utilizó para su propósito el diseño no experimental y de corte transversal. Así mismo, tomó como muestra a 384 usuarios que realicen trámites vía web, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que estuvo compuesto por 19 preguntas en medición de escala de Likert, luego se midió el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach teniendo como resultado aceptable. La investigación continuó desarrollándose, obteniendo en la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnova un valor de significancia de 0.00, por lo tanto, los datos no tienen distribución normal; finalmente para medir el nivel de correlación de la V1 y V2, se usó la prueba de Rho de Spearman, teniendo resultados significativos de 0.694, por lo tanto la investigación concluye dando a conocer que existe una correlación positiva considerable entre las variables calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

Palabras clave: calidad de servicio electrónico, satisfacción del cliente, servicios virtuales, sitio web, tecnología.

ABSTRACT

The present research entitled "Quality of electronic service and user satisfaction of RENIEC, Independencia headquarters, 2018", aimed to determine the relationship between the quality of the electronic service and the user satisfaction of RENIEC, Independencia headquarters, 2018, The answer is based on the quality of the electronic service and the satisfaction of the user of the RENIEC, Independencia headquarters, 2018. This investigation was carried out using the hypothetical deductive method with the quantitative approach, the level carried out was correlational - descriptive, the type of research was applied and technical. Likewise, it took as our own 384 users who carry out the procedures via the web, for data collection the survey technique was used and as an instrument the questionnaire, which is composed of 19 questions

in the Likert escalation, was then mediated the Reliability Level with Cronbach's Alpha having as acceptable result. The investigation continued to develop, obtaining in the Kolmogorov normality test, a value of significance of 0.00, therefore, the data do not have a normal distribution; Finally, to measure the level of correlation of V1 and V2, Spearman's Rho test was used, taking into account the results of 0.694, therefore the investigation concludes that there is a considerable positive relationship between the quality of service variables electronic and the satisfaction of the RENIEC user, independent headquarters, 2018.

Keywords: Quality of electronic service, customer satisfaction, virtual services, website, technology.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En el mundo globalizado, las implementaciones de nuevas tecnologías no solo son adquiridas por entidades privadas, también en el sector público; el cual es conocido como gobierno electrónico, es una manera de utilizar la tecnología de datos informativos para el mejoramiento y buena fluidez comunicativa de parte de la población y terceros, entre ellos los ciudadanos, las empresas y otras agencias gubernamentales.

La ciudadanía tiene derecho de recibir una atención de calidad y estar informado de todas las acciones o inacciones de la entidad durante el periodo de la gestión, generando un impacto en el servicio final que se presta al ciudadano. Por lo cual, las tendencias tecnológicas están agilizando y perfeccionando algunas actividades que desarrollamos en nuestro día a día, por ejemplo, hoy en día los usuarios pueden realizar transacciones, pedidos y compras desde un celular, laptop, computadora u otros que tenga conexión a internet, sin necesidad de acudir algún centro de atención

Es por ello, que las entidades privadas y públicas han optado por someterse al cambio, debido a que ha aportado grandes beneficios a la humanidad, teniendo como función fundamental creando herramientas y accesorios moldeados a los usuarios que brinda privilegios de ahorro de esfuerzo y sobre todo tiempo en nuestra vida cotidiana.

1.1.1 En el contexto internacional

Las entidades tienen que estar a la expectativa de las nuevas tendencias, IKOR (2014) manifiesta que la evolución en la tecnología y la rapidez con la que se transmite los datos causan varios cambios en las diferentes organizaciones dedicadas al rubro. Por lo cual, es necesario adecuar nuevos sistemas y procedimientos para brindar calidad a través de los servicios virtuales que permite realizar operaciones en internet de manera eficiente y efectiva.

Por otro lado; Del Águila, Padilla y Al-dweeri (2013) en su artículo presentaron una escala de medición nombrada E-S-QUAL la que tuvo cuatro puntos importantes: eficiencia, disponibilidad del método, privacidad y cumplimiento. Dichas dimensiones pueden ser aplicadas a distintos tipos de usuarios no solo servicio virtuales de comercio, también a

empresas de servicios. Esta investigación planteó los inputs dividido en dos sub dimensiones; la calidad de proceso y salida de los servicios virtuales, como calidad de proceso considera las características del canal y la seguridad y con respecto a la dimensión calidad de salida los representantes consideran el ejercer referente a la asistencia de un servicio específico y dentro de los tiempos estipulados.

Los outputs se dividen en dos sub dimensiones; satisfacción electrónica, se ha concretado un efecto ante la convivencia que afecta al cliente y su punto en base a su experiencia y percepción; y lealtad electrónica vinculada a las buenas expectativas de los clientes y a sus recomendaciones en adelante.

Las empresas en todo el mundo están orientados a brindar calidad en sus productos de manera correcta y cumplir con las peticiones de los clientes. Tralbaldo y Mendizábal (2014) argumentó que los elementos particulares para la calidad; es el ejecutar los requisitos solicitados ya sea de un producto y servicio en vías de complacer una necesidad tangible o intangible.

Por lo general los usuarios no tienen conocimiento sobre el uso que se le da a sus datos una vez que pasan a manos de las empresas o marcas, habiendo posibilidades que pueden aprovecharse de estos para sacar beneficios. Lo que ocasiona en los usuarios miedo a ceder sus datos y brinde información falsa como modo de preservar su privacidad en internet. Bloggin Zenith (2015) mencionó que en España está respaldados por un ordenamiento jurídico, concretamente el Artículo 18.4 que restringe los datos de las personas respetando las condiciones y privacidad establecidas de los ciudadanos. En 1998 se promulgo la norma del contribuyente respecto a las Comunicaciones. Pero aún existen empresas que se confrontan actitudes de desconfianza al momento de proporcionar información personal del usuario y prefieren hacer uso del servicio de manera presencial.

Los servicios virtuales en general se diferencian del servicio tradicional en la disponibilidad que cuenta para hacer uso del servicio, además del correcto funcionamiento de manera sencilla y fácil para realizar las operaciones que requiera el cliente. Pandini (2018) argumentó que el objetivo principal de las soluciones de alta disponibilidad es dar acceso interrumpido a los datos en una corporación, sobrepasando fallas de sistemas operativos, teniendo en cuenta las aplicaciones con un tiempo indeterminado a disposición del usuario.

Desde una perspectiva integral se podría decir que la satisfacción del usuario sirve netamente para la evaluación del hábito debido al consumo del servicio, los productos, en la medida que las necesidades y deseos han sido cubiertas completamente. Considerando las

expectativas del clientes con el servicio. Por lo tanto, la satisfacción de los usuarios hoy en día, es un punto de referencia ya que es un factor que impacta directamente con los resultados de la organización. Respecto a servicios electrónicos y la satisfacción del usuario se considera la accesibilidad, Almonacid (2016) en el blog titulado “El principio de accesibilidad en los servicios públicos electrónicos” argumentó que la accesibilidad es cumplir de manera práctica todas las condiciones de seguridad y comodidad. Así mismo, se habla mucho que la administración electrónica influye de manera directa perjudicando a los mayores de edad en el rango de 85 años en adelante pero no es verdad, una persona mayor, con todos sus sentidos y capacidades operativos, no está menos apta para el uso de estos servicios que una persona más joven para hacer uso de los servicios virtuales.

La tendencia en cuanto a diseño web, se dirige hacia la creación de sitios con herramientas fáciles de usar y sencillas eliminando elementos innecesarios y la sobrecarga de la información en la web para la mejora de su visualización.

La tramitación electrónica responde a la necesidad indispensable de acceder a una facilidad de tramitación vía web que genere la confianza necesaria en el usuario. La página web Microjuris (2016) presentó la noticia titulada “Corte suprema emite un acuerdo sobre tramitación electrónica” menciona que El Poder Judicial de Chile implementara su portal de internet Así mismo, la corporación Administrativa apertura una oficina judicial virtual, compuesta por diferentes servicios donde se entregará los trámites que realizaron los ciudadanos mediante el portal web del Poder Judicial.

En consecuencia, el servicio es un conglomerado de actividades desarrollada por una institución con la finalidad deleitar las exigencias de los consumidores, lo que conlleva a la valoración de la empresa como un todo, en base a las experiencias y percepciones del usuario. La Nación (2017) informó sobre la plataforma virtual argentina de servicios on-demand para el hogar y el auto, IguanaFix fue presentado en Boston, Estados Unidos. Este proyecto consiste en pedir presupuesto, contratar una variedad de servicios donde te brinda una lista de los profesionales en la materia. Por lo cual el proyecto se inició a partir de una necesidad de mudanza y que hoy se convirtió en una empresa regional que brinda un servicio transparente y de calidad. Así mismo, para ofrecer un servicio se debe evaluar las necesidades y exigencias de los usuarios para brindar un servicio que sea eficiente y eficaz para los usuarios.

1.1.2 En el contexto nacional

Rosales y Suárez (2018) mencionó que en la actualidad los estados peruanos con el afán de mejorar su desempeño implementaron el gobierno electrónico a través de la innovación de políticas públicas orientado a facilitar y resolver algunos problemas del factor más importante de la sociedad, como la pérdida de tiempo, la falsificación de firmas, la vulneración de la información, estafas, entre otros. En ese aspecto, el gobierno hace frente realizando una transformación por medio de la utilización del certificado y firmas digitales para realizar transacciones que permita agilizar los tiempos, generar mayor confianza y brindar seguridad a la información que se maneja a través de las diferentes plataformas, donde el mayor beneficiado debería ser el ciudadano. Las organizaciones del Perú que han implementado plataformas en las que se ofrecen servicios electrónicos a las cuales se puede acceder y de esa forma el ciudadano puedan realizar diferentes trámites desde la comodidad de su hogar con completa seguridad y confianza. El Poder Judicial y Ministerio de cultura, el cual al mismo tiempo se promueve la adquisición del DNIe facilitando la tramitación y uso del servicio que brinda las organizaciones mencionadas.

El sector público en el Perú ha optado por virtualizar sus servicios para apoyar y optimizar las operaciones de cualquier negocio, La SUNAT (2018) en la página web menciona que el servicio virtual que ofrece favorece el comercio exterior produciendo la constante interacción con los usuarios estimulando el cumplimiento tributario, aduanero y motivando su satisfacción.

El Diario Gestión (2016) argumenta que esta preferencia es progresiva ya que suele ofrecer la implementación de un sistema global para los usuarios de provincias lejanas dando la facilidad de utilización a través de una maquina la cual permita el ingreso a dicho servicio. Lo que conlleva al mundo empresarial peruano a muchos beneficios como a la eficiencia en cuanto a trámites requeridos en la empresa, costos de tiempo y dinero, etc.

La política de privacidad en el Perú es esencial para mantener segura y proteger la información del usuario, sin hacer uso de la información para otros fines que no estén dentro de las funciones que brinda el servicio. Por ejemplo, PROSEGUR PERÚ (2015) proporciona a sus usuarios los recursos adecuados para que tomen razón de la presente política de privacidad y de otras informaciones confidenciales en el sitio.

Indecopi (2015) en su portal web denominado “Servicios en Línea” determinó que posibilita realizar la consulta gratis no obstante la visualización de reclamos de manera

rápida, eficaz y directa todo ello vía web. De manera que esté disponible y brinda al usuario información necesaria y actualizada sobre las operaciones que realiza mediante su portal web.

Los usuarios online cada vez están tomando mayor relevancia ya que cada día son más exigentes en el momento de buscar y solicitar productos o servicios. La accesibilidad al servicio virtual es uno de los elementos para determinar la satisfacción del usuario al interactuar con la página web, por ello, Porras (2017) manifestó que uno de los principales objetivos es simplificar a los visitantes el acceso a la información. En consecuencia, es necesario verificar las probabilidades de falla o errores que puedan surgir y comprobar las mejoras a fin de poder ofrecer aquello que demandan las visitas y de este modo superar sus expectativas.

Cada vez el porcentaje de cibernautas en Perú está en constante crecimiento, por otra parte, este crecimiento puede estar influenciado por el mayor acceso de internet que tiene la población desde el teléfono móvil y a la vez por el diseño web e información que permite la interactividad con el servicio en línea. Barreto (2014) en el blog “10 páginas web peruanas con la mejor experiencia de usuario” menciona al portal web del Ministerio de Educación destacó por su buena funcionalidad y buen diseño de esta página estatal. Es considerado la mejor en el rubro de sitios web del Estado Peruano. El diseño simple, espaciado, letra adecuada y de buen tamaño, no existe muchos iconos ni botones, solo los necesarios para navegar y acceder a la información que el usuario necesita. La construcción y funcionalidad de esta página está enfocada directamente a su público objetivo; el maestro peruano.

El estado peruano mediante el proceso de modernización en sus diferentes instancias para la satisfacción del usuario. Debido a esto, Pichihua (2017) en el artículo periodístico titulado “Reniec: nuevo portal permitirá realizar más de 30 trámites en línea” menciona que si queremos una administración pública moderna se base en la transformación digital, debemos pensar en servicios digitales para ciudadanos. Por ello, el nuevo portal del ciudadano contará con más de 30 servicios y trámites en línea para los peruanos con DNI electrónico, se diseñó el portal pensando en los ciudadanos recopilando información acerca de sus necesidades en cuanto a información y trámite.

Por consiguiente, las empresas vienen adecuándose para insertarse en el mundo virtual, el portal web Andina (2017) menciona que el Perú, aún tiene una baja utilización de internet en comparación a otros países de la región. Solo el 45% de los peruanos usa internet a la vez existen desigualdades como la población con mayor uso de internet se caracteriza por ser

joven y con un nivel educativo medio alto. Por lo cual se evidencia que aún los peruanos no se adaptan en hacer uso del internet, ya sea por falta de conocimiento o desconfianza lo que conlleva al usuario a realizar transacciones de manera presencial.

1.1.3 En el contexto local

El RENIEC es una organización pública única que se dedica exclusivamente en registro de la identificación de los peruanos a nivel nacional generando una mayor seguridad a usuario con aspectos a tramitaciones dando una confiabilidad de inscripción. La entidad está a cargo del registro de identificación brindando el DNI, registra el estado en el que e encuentra una persona de la población. Actualmente el RENIEC cuenta con un total de 470 sedes oficinales, MAC (Mejor Atención al Ciudadano) y plataforma virtual multiservicio; para la presente investigación se centró en la sede de Independencia, ubicada en Calle Los Andes N°486 Urb. Industrial Panamericana Norte.



La entidad crea el portal del ciudadano en el cual se puede realizar trámites de duplicado del DNI, visualizar los horarios de atención, información y precios. Este con el fin de ofrecer un servicio eficiente de manera rápida, fácil y en menor tiempo.

Cada vez la entidad pone más énfasis en la adquisición de la tecnología con la creación del DNIe el cual beneficiara al ciudadano de poder realizar 26 trámites online sin

necesidad de acercarse a una de las sedes del RENIEC, entre ellas la firma digital, impresión de actas de nacimiento o matrimonio desde su casa. El Diario El Peruano (2016) sostiene que la aprobación del DNIE (Documento Nacional de Identificación Electrónico) mediante la Resolución Jefatura N° 73-2016/JNAC/RENIEC (01JUN2016) contribuye alcanzar los objetivos institucionales del RENIEC de prosperidad del servicio e innovación y uso constante de tecnología.

La institución se preocupa por ofrecer un servicio basado en innovación y tecnología, pero se observa una ineficiencia en el servicio virtual en cuanto a la facilidad de acceso a los servicios virtuales por lo cual, existe usuarios que no hacen uso del portal web para realizar los trámites documentarios

Se evidenció que existen reclamos de incumplimiento de entrega del DNI tramitado vía web, debido a que las fallas en el sistema, retrasa las fechas de entrega, por lo cual incurre en la confianza del usuario para realizar las operaciones en línea.

También se observó que la entidad carece de la disponibilidad inmediata para atender los reclamos y consultas que realizan los usuarios vía web; la institución omite la importancia de resolver dudas y consultas de los usuarios por los medios de comunicación (chats y vía telefónica), haciendo que la opción del servicio sea ineficiente.

El RENIEC realizó una encuesta nacional de satisfacción ciudadana, llevada a cabo por IPSOS Perú obteniendo un resultado de 84% de los peruanos que efectúan trámites ante el RENIEC se sienten satisfechos con la gestión realizada. Siendo una de las entidades públicas que obtiene un nivel alto de satisfacción del cliente en primer lugar la atención que brinda su personal a los usuarios; en segundo lugar, se ubica la transparencia de la gestión y en tercero la información recibida. Según la encuesta realizada por la IPSOS Perú tiene un considerable porcentaje en nivel de satisfacción con respecto a atención individualizada.

Para ello, la satisfacción online es el juicio respecto a la interacción entre el consumidor y el sitio web. Según Sarmiento (2015) cita a Oliver y Zeithmal et al. (2009) quien dice que “Todos saben lo que es satisfacción hasta que se les pide dar una definición. Entonces, al parecer nadie sabe.” (p. 382) Basándose en definiciones previas Oliver define lo que se entiende por satisfacción consiste en afirmar que es la contestación del consumidor. Es una opinión sobre una singularidad en sí respecto al consumo.

A nivel local si la entidad desea desarrollar un portal web de fácil acceso, ya que el grado de estudios y conocimientos de interactividad con internet tiene un efecto en la usabilidad del sitio web, Puente (2017) en el artículo “¿Cómo diseñar eficazmente la web de

un E-commerce? Análisis de impactos cruzados entre las dimensiones de calidad web? Destaco al autor Al-Debei et al. (2015) quienes han demostrado que la calidad de los sitios web de comercio electrónico esta positiva y directamente relacionada con el nivel de confianza de los usuarios. Flavian et al. (2004) evaluaron la usabilidad del sitio web, concluyendo que la usabilidad se encuentra positiva y relacionada con el nivel de confianza y satisfacción del cliente.

Por consiguiente, para satisfacer los requerimientos de los usuarios se debe considerar a todos los elementos que influyen en la experiencia satisfactoria del usuario en base a las funciones de la organización, por lo tanto en servicios web está relacionado con el diseño interactivo para el usuario, el trámite y el servicio; sin necesidad de asistir a un centro de atención, Riski y Eristy (2017) en su artículo menciona que el desarrollo de la tecnología va muy rápido junto con la aparición de variantes que esencialmente va aliviar la carga sobre toda la actividad humana. Como las compras por internet, el comercio electrónico que brinda la practicidad al ejecutar operaciones de manera eficaz y eficiente evitando visitar tiendas y centros de localidad de un servicio específico.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 En el contexto internacional

Beheshti, Shoki, Ahmad, Zakuan y Zaidi (2012) en el artículo nos indican que la evaluación de la escala de E-SERVQUAL para servicios de banca en internet. Además, intento examinar el efecto de E-SERVQUAL en el cliente electrónico. La metodología utilizada fue cualitativa basada en percepciones del consumidor. Los datos principales se obtuvieron de 392 usuarios de banca por internet que representa el 76% de las tasas de respuestas de cuatro bancos públicos principales en Irán. El resultado indico que seis dimensiones las cuales son: calidad de servicios eficientes y confiables, cumplimiento, seguridad, estética del sitio; indicando que las dimensiones y elementos de E-SERVQUAL deben reorganizarse. El análisis de regresión realizado demostró que la seguridad, confianza, la estética del sitio web y uso de los servicios online tiene efectos positivos en la satisfacción del cliente electrónico. Por lo cual, se evidencia una vinculación favorable significativa entre el servicio electrónico y satisfacción del cliente electrónicos. Se concluyó que el Modelo E-SERVQUAL con alguna modificación puede usarse para medir el servicio electrónico por internet. Se requirieron ajuste de los elementos de E-SERVQUAL para garantizar la validez del instrumento.

Zembyte (2015) en el artículo "*The instrument for evaluating E-Service Quality*" Lituania. La presente investigación tuvo como objetivo desarrollar y probar empíricamente el instrumento para determinar el servicio electrónico, el método de investigación fue cuantitativa utilizando un cuestionario en línea según escala de tipo Likert, análisis de la literatura científica, análisis estadísticos de datos de tres escalas: calidad de servicio electrónico, de recuperación del servicio electrónico y del sitio web. Posteriormente, el análisis factorial exploratorio dio como resultado un conjunto de 27 declaraciones de calidad restantes que se agruparon en cuatro dimensiones de calidad de servicio electrónico. Por lo tanto, los resultados mostraron una alta calidad de la medición estadística asociada a cuatro constructos, estas son: la compensación, capacidad de respuesta y el cumplimiento, funcionamiento del sitio web y la fiabilidad electrónica. Se dedujo que según hallazgo de los autores muestran desde la perspectiva de los clientes es una construcción de cuatro dimensiones: compensación, capacidad de respuesta y cumplimiento, funcionamiento del sitio web y confiabilidad.

Zehir y Narcikara (2016) en su artículo tuvo como finalidad investigar si la calidad de servicio web en los mercados minoristas tiene efecto sobre el valor percibido por sus clientes y las intenciones de lealtad de los clientes, con la finalidad de atraer un número mayor de clientes. Para la cual se preparó una encuesta que consta de 42 preguntas y se aplicó al azar a personas que utilizan sitios web de comercio electrónico. Se enviaron 750 cuestionarios y se obtuvieron 645 respuestas útiles de los 10 minoristas en línea más populares de Turquía hicieron entrevistas cara a cara. Según el estudio se evidenció concordancia en la recuperación con valores percibidos e intenciones de lealtad es positiva. Se realizó un análisis correlacional y de regresión evidenciándose que hay relaciones significativas entre sus dimensiones. Se concluye que los clientes le dan importancia a los sitios web a mantener su promesa, el énfasis en la privacidad y la prontitud en los pedidos dados en el sitio web tomando en consideración la disponibilidad de los servicios posventa al mismo tiempo se dedujo que la gestión de las percepciones es muy importante para lograr los resultados esperados.

Einasto (2014) en su artículo tuvo como objetivo identificar los principales criterios de evaluación de servicios electrónicos desde la perspectiva de los usuarios de la biblioteca universitaria más grande de Estonia. El diseño de la investigación es cualitativa basada en percepciones, expectativas y experiencias de los usuarios. Se utilizó el grupo de enfoques como herramienta de recopilación de datos, el cual se dividieron en dos grupos. Al primer

grupo asistieron ocho estudiantes de Licenciatura y Magister, el segundo grupo consistió en cuatro estudiantes de Doctorado y tres colegas de la Universidad de Tartu. Todos los participantes eran usuarios activos de servicio de la biblioteca electrónica; los participantes presentaron 15 criterios de calidad. Se tuvo como resultado que comentarios confiables y la comunicación efectiva dan confianza a los usuarios del servicio electrónico. Además, el usuario también manifestó que desea tener un dialogo con el personal de la biblioteca, es decir, un canal de comunicación de dos lados es extremadamente importante; al igual que la posibilidad de comunicarse a través del sitio de la biblioteca con otros usuarios. Se concluyó que la experiencia del usuario, las competencias y las habilidades de información, combinadas con el deseo de comunicarse y participar en el proceso de servicio también afectan la calidad percibida por el usuario.

Clemenza, Gotera y Araujo (2013) en el recorte Venezolano de Gerencia el estudio tuvo como finalidad examinar la índole de la asistencia aplicada, por la confrontación, las exigencias de los clientes referentes al servicio prestado. El estudio que se aplicó fue el descriptivo. Se implementó la técnica del cuestionario a 270 usuarios en periodos distintos. Se observó como resultado las amplias expectativas de la población hacia la implantación pronta del servicio en todos los lugares estipulados. Se concluye determinando que la calidad de servicio brindada no cumple totalmente las expectativas de los clientes de acuerdo a la confiabilidad, respuesta ante el sistema web y seguridad; puesto que la población no se encuentra contenta con el servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Se concluye que se necesita mejores tácticas que influyan en la confiabilidad del cliente o usuario ya que la seguridad de los mismos es un punto muy importante, respetando los acuerdos establecidos.

Del Aguila, Al-dweeri y Padilla (2012) en la revista de Negocios Universia nos explican que su trabajo tuvo como finalidad explicar los términos que explican la calidad de servicio electrónico en casos en los que las personas requieran de un envío postal o registro de identidad. Del estudio se concluyó que debe haber una mejor relación entre las empresas y los usuarios ya que deben brindar la información correspondiente para efectuar la aplicación del uso de este método de tramitación. En particular, desarrollando un servicio bueno de largo plazo para los usuarios y a su vez creando una confianza en los contribuyentes ya que la buena información y uso de la misma hace que las personas fidelicen sus ideas.

1.2.2 En el contexto nacional

Suárez (2016) pretende encontrar si el ejemplar SERVQUAL. El estudio fue de tipo descriptiva ya que engloba toda la explicación que se puede dar acerca de la calidad de servicio en base al ejemplar SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que los CLIENTES se demostraron en oposición con la disposición que muestra el personal al explicar los tramites hacia el alumnado siendo ellos un futuro de sabiduría y de ejemplo, por lo cual, se hizo una propuesta sobre un artículo que mejore la atención y explicación hacia estos usuarios. En línea general se concluyó que hay una desconformidad de los usuarios respecto a la información que se les brinda ya que por ser de un menor margen de edad no se les atiende de la manera más debida.

Cevallos (2015) en su revista nos indica que la investigación aplicada de dicho tema implementó un modelo. Se aplicaron las técnicas de estadística básica que se confirmara con el sistema de ecuaciones estructurales. Se obtuvo una metodología para encontrar con exactitud el modelo de calidad de servicio de un comedor universitario, con base a ecuaciones estructurales. Se concluyó que los términos sensoriales son los esenciales para el mejoramiento de la calidad del comedor universitario.

Molina (2014) en su tesis nos da a conocer que la finalidad de encontrar un ejemplo de Gobierno Electrónico que del pase a las organizaciones del gobierno y adquiera un estándar de desarrollo que los establezca en la etapa de evolución del gobierno electrónico. El resultado adquirido demostró que Perú y Colombia no están tan lejanos de llegar al mismo margen que Estados Unidos, por lo que se requiere el seguimiento de un ejemplar que brinde un desarrollo de los componentes que estén alineado a los componentes claves de la definición de gobierno electrónico. Se concluyó que al analizar el rubro Económico de la nación y en especial en su portal se visualizaron obstáculos en la eficiencia de la implementación del servicio electrónico de manera global ya que existe deficiencia en cuanto al financiamiento de dichos proyectos que requieren de webs y maquinas.

Vásquez (2014) su tesis tuvo como finalidad aumentar el control y infraestructura de demanda sobre entidades móviles mediante un sistema basado en aplicaciones online. Se intuyó las necesidades generales de las áreas a fin de determinar los requerimientos reales

del sistema que sea crear, diseñar, desarrollar e implantar, usando una metodología de apoyo para disminuir los tiempos en los que se atiende a los clientes y el control de los activos en el área de almacén con un sistema de inventario. Se concluyó poner en práctica el nuevo sistema que apresura los procesos de ventas. Así mismo se recomendó a las empresas en usar estas plataformas virtuales ya que ayuda a transmitir la información a los empleados y realizar ventas electrónicas, logrando así tener un mejor rendimiento de su empresa.

Espinoza (2017) en su tesis tuvo como fin encontrar alguna relación entre los procesos se tiene 2601 usuarios residentes en el cono norte. Puesto que este tipo de investigación empleada fue una investigación básica por la no aplicación del estudio y la no profundidad del tema a evaluar. Se puso en práctica la intención de estudio descriptivo correlacional, por lo que se recolecto la data en un tiempo determinado que se desarrolló una encuesta a los usuarios. Se concluyó evidenciando que se tiene hipótesis fehacientes teniendo un poco relación con la calidad del servicio electrónico en la SUNAT hacia el 2017.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Calidad de servicio electrónico

1.3.1.1 Enfoque del Total Quality Management (TQM)

Biasca (2004) menciona a la filosofía de Deming y la Trilogía de Juran (1965) quienes destacan un aspecto distinto en mejora continua. El ciclo de Deming consiste en cuatro pasos para organizar y ejecutar plan de mejora de calidad, así mismo ideó los 14 principios de Deming considerando como factor principal al personal en sentido a la competitividad de las compañías para no desaparecer del mercado. Generalmente la planificación de la calidad se centra en los costes de la mala calidad, inspección de la calidad en el proceso definiendo las acciones correctivas enfocadas a reducir el nivel de pérdidas por mala calidad. Por ello, la organización debe trabajar de manera integrada con todos los departamentos, personas que forman parte de la empresa y trabajar en cada actividad o servicio orientado a la mejora continua, la responsabilidad de la administración en el cambio cultural, en el entrenamiento y educación del empleado y en la atención de los requisitos de los clientes.

1.3.1.2 Modelo SITEQUAL

Gamo (2013) cita a Yoo y Donthu (2001) los iniciadores de estudio del SITEQUAL, estructuraron y validaron un instrumento de medición de la calidad obtenida de un lugar web. Obtuvo como resultado una respuesta de 9 puntos, nombrada SITEQUAL, que a su vez consta de cuatro dimensiones. La cual, tiene por finalidad estimar la calidad percibida en los sitios web.

1.3.1.3 Fundamentos de calidad y servicio

1. Calidad

La calidad es la particularidad que se le da, a un bien o prestación de servicio o bien, a los cuales se califica como buena o mala calidad; según la gestión de calidad que implementan las organizaciones para producir un buen producto y/o brindar un mejor servicio.

La literatura nos muestra que la calidad según Sosa (2011) existen tres niveles de calidad desde la perspectiva del cliente las cuales son esperadas, satisface y deleita.

Por parte de la Organización pública el rendimiento no se calcula por el beneficio económico, la notoriedad se da consecuencia de una buena imagen externa, la satisfacción de los empleados y mantener un nivel de gastos adecuado con los servicios generados.

2. Servicio

Vargas y Aldana (2006) sostiene que el servicio es un conglomerado de tareas o actos realizado por las personas o empleados, basada en recursos y comportamiento de valoración económica y por lo tanto traen privilegios o satisfacciones como factor de diferenciación.

Kotler y Keller (2006) argumentan que el servicio no es necesariamente algo tangible, es más bien una manera de prestación o de obra a beneficio de alguna persona, puesto que se desempeña con labores. (p.402)

Soret y Obesso (2013) menciona la investigación de Zeithaml, Parasuraman, Berry, Edget y Parkirson quienes hacen una revisión comparativa de la literatura de Marketing de Servicios; sobre la diferencia de los servicios con los bienes de manera que; permitió

identificar cuatro características que son reconocidas como factores que posibilita distinguir a las labores de los bienes. Los cuales son:

- a) *Intangibilidad*; es el atributo que más diferencia a los servicios de los bienes, ya que la prestación de un servicio no puede ser vista, sentida, olida ni tocada.
- b) *Inseparabilidad de producción y consumo*; el usuario interviene junto al prestador de servicio en el procedimiento de satisfacción de la necesidad. Desde que el cliente está presente durante la prestación de servicios, la inseparabilidad fuerza al comprador a involucrarse e intimar con el proceso de producción, por lo que el encuentro con el servicio cobra una importancia fundamental, ya que genera una interacción directamente con el servicio.
- c) *Heterogeneidad*; se somete a las conducta del usuario o del prestador del servicio, necesidad satisfecha, condiciones físicas del lugar, tiempo disponibilidad y cualquier variable que puede alterar el resultado final. La calidad y la esencia de un servicio puede variar de un proveedor a otro, de un cliente a otro incluso de un día para otro.
- d) *Carácter perecedero*; los servicios no se almacenan debido a que no son productos físicos para ser consumidos por el cliente; son intangibles y se intercambian directamente del productor al usuario.

3. Tipos de servicios

Existen diversos criterios para clasificar los servicios según Grande (2005) y Reyes (2014) se presenta la propuesta de La Asociación Americana de Marketing (1985) clasificaron las labores prestadas de acuerdo a su rubro o determinada actividad, como el deporte, legislativo, laboral independiente, por sus asuntos o temas financieros de acuerdo a los estatus ue se presente una empresa de servicios.

4. Calidad de servicio

Vargas (2006) y Reyes (2014) mencionan que refiere a la aceptación de atributos respecto al bien o servicio. Es cumplir con complacer las necesidades inherentes del usuario y sus expectativas para brindar un mejor servicio al cliente. (p. 10-12)

Merino, Gaytan y Garzón (2003) argumentan que la opinión con respecto a la alta o baja calidad valoración del producto. Es por ello que surgen las distintas conductas de calidad, ya que por la vista del cliente quisiera cubrir sus expectativas demostrando la efectividad de la calidad del servicio.

Por consiguiente; para el sector público no es fácil satisfacer a los usuarios debido a que se encuentran las organizaciones de mayor volumen de clientes con diversas expectativas y necesidades.

Cuellar y Del Pino (2009), menciona que los servicios son consecuencia de las actividades situadas entre quien lo administra y quien lo recibe. Para evidenciar la calidad de servicios se debe tener información sobre la perspectiva de quienes utilizan los servicios, de modo que un individuo compara el servicio prestado por la Administración con las expectativas que tenía sobre el antes de recibirlo.

Los consumidores modernos; hoy en día esperan una atención de alto rango y un servicio al cliente impecable. A consecuencia del avance de la tecnología que ofrecen las empresas se puede realizar compras online, trámites vía web, hacer transacciones por medio de Apps creadas por las empresas con disponibilidad las 24 horas al día para complacer los variados deseos o necesidades de los usuarios. En este sentido, es ineludible que los ciudadanos varíen sus expectativas sobre la atención que las entidades públicas pueden y deben proporcionarles. Lo cual genera en los ciudadanos una alta expectativa de atención al ciudadano.

En definitiva, el ciudadano está más informado y es más exigente. Por lo tanto, un servicio público orientado a la excelencia realiza evaluaciones para identificar las expectativas de quienes hacen uso del mismo y compararlas con sus percepciones después de hacer uso del servicio, con el fin de obtener información que puede ser utilizada convenientemente por la organización para la mejora de ciertos atributos del servicio.

Por último, la evolución de la calidad de servicio tanto en empresas privadas y públicas está orientado a brindar un servicio y atención al usuario y/o cliente, así como también en el sector público la atención al ciudadano.

1.3.1.4. Definición de calidad de servicio electrónico.

Sarmiento (2015) cita a Zeithmal et. Al (2000) y Parasuraman et. Al (2005), definen la calidad de servicio electrónico como el margen que una banda web intenta facilitar la navegación, compras y entregas eficientes y efectivas. (p.374). Para realizar dicha investigación se utilizó como método de obtención de información los grupos focales exploratorios y dos fases de recolección y análisis de datos empíricos, teniendo como resultado siete dimensiones que son muy importante para la evaluación de servicios web y la evaluación de recuperación de servicio.

Las cuatro dimensiones fundamentales que usan los clientes para valorar los sitios web son las siguientes: Eficiencia, cumplimiento, disponibilidad del sistema y la privacidad. Se revelo tres dimensiones que los clientes usan para juzgar el servicio de recuperación cuando tienen problemas o preguntas las cuales son: Sensibilidad, la cual alude a la solución inmediata de problemas y rendimiento a través del sitio web; Compensación; es el nivel en que el sitio web compensa al cliente por los problemas y Contacto; hace referencia a la disponibilidad de atención a través vía telefónica.

Martinez y Pino (2016) hace mención al E- Service Quality Model el cual propone factores determinantes y establece dimensiones para aumentar las tasas de éxito, rigidez y la retención de cliente. Las dimensiones consisten en sencillez de uso, visibilidad, enlace, estructura, diseño y contenido. La estructura que impulsa la fidelización de usuarios tiene que ver con la fiabilidad, eficiencia, apoyo, comunicación, seguridad e incentivos. Este modelo provea una visión en cuanto a la determinación de atributos y características aplicables tanto a la perspectiva técnica como a la perspectiva del usuario en lo que respecta a la calidad de servicios soportados por la tecnología.

Barrera (2017) manifiesta que el servicio electrónico es una elaboración de varias dimensiones de diferentes estudios en base a la calidad de servicio por ese lado se analizó como ellos asimilan y valoran a la entidad mediante su página web, el cual se divide en dos aspectos. Teniendo como primer aspecto, indagaciones hechas en el rubro de la tecnología digital de información de los sitios web y publicaciones en el área de marketing donde la evaluación va más allá de la calidad de interfaz de usuario.

Lee, Jang y Cho (2013) reportó que los sitios web no comerciales que no se basa en transacciones de productos en un espacio virtual son evaluada al ver los sitios web como sistemas de información únicos. El cual se define por una combinación de aplicación de las

dimensiones que hace que los sitios web sean fácilmente accesibles y mejor comprensibles, los hace parecer atractivos relacionados con un soporte rápido y apropiado para los clientes.

Hoogland (2014) argumentó que la eficiencia de la calidad del servicio conduce a un aumento en la calidad percibida, lo que a su vez orienta a una mayor satisfacción del consumidor. De manera que, se considera los efectos positivos en el nivel de satisfacción del consumidor en los sitios web.

1.3.1.5 Dimensiones de calidad de servicio electrónico

Es la valoración de la expectativa entre el portal web y el cliente desde la fase previa hasta posterior de haber adquirido el servicio.

Sarmiento (2015) cita a Zeithmal et. Al (2000) y Parasuraman et. Al (2005) define la facilidad con la que una página o sitio web enseña a los navegadores a generar compras, ventas, indagaciones, etc. Las siguientes dimensiones son consideradas por los clientes para juzgar a los sitios web.

A. Eficiencia

Apraiz (2018) argumenta que la eficiencia está vinculada a brindar informes, herramientas, vínculos y más en todo el sitio web, el cual sea útil para los usuarios y esté disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. De manera que, el sitio web debe contener la facilidad y velocidad para que el usuario acceda y haga uso del servicio.

Indicadores

1. Facilidad de uso

De acuerdo con el estudio de Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) nos afirman que la facilidad de uso hace referencia a la simplicidad con la que los usuarios interactúan con el sitio web, con funciones sencillas que requieren de un mínimo de información para ser introducidos por el cliente y ejecutar cualquier operación en línea.

2. Rapidez

Florido (2015) sostiene que la rapidez en los servicios virtuales hace referencia a completar rápidamente una transacción a través de la página web, por lo cual se espera que adquieran mayor calidad cuando los usuarios hallan los servicios disponibles de manera rápida y directa. (p. 321)

B. Cumplimiento

El servidor privado virtual (2015) menciona que el cumplimiento es el grado en el que se efectúa lo estipulado en cuanto a envíos de cosas o pedidos. Las empresas que cumplen con las promesas de ventas o servicio que establecen, generan en el cliente confianza en la empresa para volver hacer uso del servicio.

Indicadores

1. Entrega

Este indicador hace referencia al nivel de cumplimiento de entrega en las fechas indicadas por la entidad, de las solicitudes, actas y/o trámites que realiza el usuario mediante el portal web.

2. Confiabilidad

Bijani (2017) sostiene que “la confiabilidad se consigue en la transmisión de la información ya que asegura la recepción correcta y sin errores para realizar trámites mediante los servicios virtuales.” (p. 442)

C. Privacidad

Soak (2015) manifiesta es garantizar la estricta confidencialidad de la información que proporciona el usuario, sin hacer uso de la información para otros fines que no estén dentro de las funciones que brinda el servicio.

Indicadores

1. Información

Se entiende como la investigación o características a investigar de una situación o acontecimiento ya realizado, no obstante, se puede afirmar que incluye la recopilación de datos para un determinado fin.

2. Confidencialidad

Rosales y Suárez (2018) argumenta que consiste en garantizar que la información almacenada en el sistema de la entidad, estén únicamente disponible para personas autorizadas, de esta manera evitar el robo, pérdida o vulneración de la información.

D. Disponibilidad del sistema

Serrano (2004) manifiesta que consiste en asegurar que el servicio esté disponible siempre que sea requerido, recientemente bautizada como 24/7 tiene dos aspectos: en sistemas o trámites sujetos a plazos y no sujetos a plazos. Así mismo, la función correcta del sitio web y la medida en que está disponible para los usuarios.

Indicadores

1. Funcionamiento

Zeithaml, Parasuraman y Malhotra (2002) sostiene que es en particular la magnitud en que está disponible y funciona correctamente sin tener fallas en la red.

2. Solución de problemas

Bados y Garcia (2014) menciona que la capacidad de respuesta cuando existen fallos o reclamos que hace el usuario de los servicios virtuales. En este aspecto se considera el manejo de problemas, respuesta inmediata y afrontamiento eficaz para un problema en particular.

1.3.2 Satisfacción del usuario

1.3.2.1 El Modelo Kano y la satisfacción del cliente.

Torrijos (2015) argumenta que el Modelo Kano es un instrumento que se utiliza para priorizar las necesidades del cliente y evidenciar los atributos que aportan mayor satisfacción. Clasificó las necesidades del cliente en cuatro categorías: Calidad esperada (Must be), calidad deseada (Performance), calidad motivante (Delighter) y calidad indiferente (Indifferent). Este Modelo tiene como finalidad reconocer las particularidades, cualidades o atributos para obtener el grado de satisfacción de los clientes. En consiguiente, este modelo es importante, por lo que debe emplearse en las empresas para identificar una mejora y generar una gran satisfacción generando en el consumidor la recompra o volver hacer uso del servicio. Finalmente, uno de los factores que se debe tener en cuenta es la colisión del tiempo; significa que las necesidades de los clientes van cambiando; por ejemplo, la tecnología es adoptada hoy en día por todas las empresas tanto públicas como privadas generando en el consumidor una gran expectativa.

1.3.2.2 Modelo ACSI de satisfacción del cliente

Pereiro (2008) sostiene que el valor de los indicadores se obtuvo de una encuesta telefónica recaudando información en cuatro niveles: valor del indicador a nivel nacional, a diez sectores económicos, 43 diferentes sectores industriales y más de 200 empresas y agencias del gobierno. De manera que, en base a estos indicadores se demostrará el rango satisfactorio de los clientes. Finalmente es un instrumento de medición competitiva de empresas individuales y predecir la rentabilidad futura.

1.3.2.3 Definición de satisfacción del usuario

Soret y De Obesso (2013) sostiene que en la valoración y satisfacción del cliente influyen dos aspectos de la calidad; la objetiva; (los elementos incorporados al servicio) y la subjetiva (los elementos reconocidos). De modo que el cliente califica el nivel de satisfacción, en base al producto o servicio percibido de forma individual como con la empresa en general. La satisfacción con el servicio se da en función a la evaluación de un proceso de comparación entre: VAE (Valor añadido esperado); está compuesto por elementos no diferenciadores que son esperados por los clientes en cualquier servicio; denominado la expectativa del servicio y VAD (Valor añadido diferenciador) se considera aquellos atributos del producto o características que ofrece el servicio cuyo efecto será positivo y diferenciador para el cliente; denominado la percepción del performance del servicio.

Vavra (2003) manifiesta que se ha comprobado que el 90% de los clientes descontentos no se contactan con la empresa para expresar su queja, simplemente cambian de empresa y hacen malos comentarios de la organización a clientes potenciales.

Quispe y Dante (2016) cita a Sureshchandar et al. (2002) menciona satisfacer tiene una consecuencia de recurrir a la entidad de manera que se lleven la impresión de que cada visita a una entidad es una manera de sentir satisfactoriamente una buena atención.

Chang (2014) menciona que la satisfacción es la consecuencia a la saciedad del cliente. Es una opinión sobre el rasgo del producto o servicio en sí mismo, ocasiona una satisfacción positiva en la cliente vinculada al consumo de un bien.

Vavra (2003) menciona que Según la Norma ISO 9001 la entidad debe organizar el monitoreo de la información que tiene el cliente respecto a efectuar los requisitos del producto o servicio. La manera de recaudar dicha información es mantener un sistema de

comunicación abierto y eficaz con ellos, entrevistar de forma amigable su opinión sobre el suministro recibido y la satisfacción que le proporcionó la organización.

La literatura nos muestra que el cliente cuando acude a utilizar algún tipo de servicio, evalúa el servicio brindado y su resultado. Para ello, Hoffman y Bateson (2012) menciona que la evolución de la calidad de la asistencia comprobada en términos de cinco obstáculos, llamado también el Modelo GAP que distingue las perspectivas y gustos de los usuarios y trabajadores, las cuales son: la brecha del conocimiento; las normas; entrega y la brecha de la comunicación. En consecuencia, el autor hace referencia a una quinta GAP denominada Brecha del servicio que es la suma de los cuatro anteriores, la cual responde en función a estos cambios, describiendo la diferencia entre las perspectivas de los clientes y la asistencia ofrecida.

Estas brechas pueden servir como indicadores para medir la satisfacción del cliente, ya que es el tramo entre las expectativas y percepción del cliente, el cual nos permitirá obtener información necesaria para mejorar nuestro servicio y/o producto.

La satisfacción del usuario se ha convertido en un factor diferenciador para las organizaciones privadas y públicas; por ello; las empresas se preocupan por evaluar el nivel de satisfacción para brindar un servicio eficiente; en consecuencia; esto ayuda a mejorar la imagen y reputación de entidades.

1.3.2.4 Dimensiones de satisfacción del usuario

Bournaris, Manos, Moulogianni, Kiomourtzi y Tandini (2013), menciona que las siguientes dimensiones: accesibilidad, diseño y contenido son criterios de evaluación clave para su sitio web.

A. Accesibilidad

Salas (2016) define la accesibilidad como la manera en que el sitio web es accesible y fácil de contactar, sin ningún tipo de restricciones para hacer uso de los servicios que ofrecen las empresas. Esto también hace referencia a la facilidad para encontrar el sitio web en el internet de manera rápida y acceder de manera sencilla a los servicios que ofrece las entidades.

Indicadores

1. Acceso

Mancera (2015) manifiesta que es el acceso eficiente al servicio y la información que ofrecen las entidades mediante los servicios online, con la misión de cooperar a la mejora de atención al ciudadano, sin existencias de barreras de acceso a la prestación de servicios. (p.175)

2. Recordación

Londoño y Caranton (2008) afirma que es la capacidad para viabilizar las ideas de los clientes teniendo siempre en cuenta una marca, empresa o buen servicio dependiendo de la experiencia pasada por los usuarios o clientes, ya que de esta depende mucho para que se plasme a futuro la idea de una buena atención. .

B. Diseño

Según la página Neetwork (2018) menciona que el aspecto principal al interactuar con el sitio web cumpliendo un propósito específico. Evitando que las fotos, gráficos y elementos de la página web solo sean decorativos, sino mejorar el acceso y la usabilidad para el usuario.

García (2007) define la interfaz como la demostración vía web o mediante monitor de la interacción con el mecanismo de información. (pg. 183)

Indicadores

1. Presentación de la información

Salas (2016) menciona que la presentación de la información es como se muestra la página web en cuanto a colores, tipografía, fondo entre otros. El diseño estético es la creatividad de un sitio con excelentes multimedia y gráficos en color el cual garantiza una imagen gráfica sólida y comunicativa, interactiva y amigable para todos los navegadores genera una

interacción dinámica con el sitio web. Así mismo, se deben excluir información innecesaria y redundante.

2. Organización de la información

Tiene como finalidad categorizar la información mediante páginas de internet para que los contribuyentes accedan a entender y ubicar fácilmente el servicio solicitado, evitando y eliminando obstáculos como link o anuncios publicitarios.

C. Trámite

Sistema Integrado de Trámite Documentario - SITRAD (2014) sostiene que el trámite documentario es el conglomerado de pasos o la serie de acciones normalizada por las entidades públicas o privadas que realizan todo tipo de documentos y tramites de acuerdo a lo requerido por las entidades o personas naturales, emprendiendo la posibilidad de facilitar a las personas una mejor experiencia tramitaría. .

Indicadores

1. Proceso

Es una secuencia de pasos que se focaliza en lograr algún resultado específico. Según la ISO 9001, el concepto de proceso se genera de un conglomerado de actividades. La ISO hace uso este enfoque para poder gestionar de manera fácil una organización y de esta forma saber cómo se relacionan las partes involucradas.

2. Agilización

La O N G E I (2018) hace referencia que la agilización está vinculada a la prontitud y rapidez del servicio para dar una respuesta en el menor tiempo posible a diferencia de realizar un trámite de manera presencial.

3. Consultas

Cavaller, Pedraza, Codina y Sánchez (2014) menciona que es posible que paginas o sitios web muy relevantes para ciertas consultas queden enterrados en páginas de resultados muy alejadas de las primeras (que nadie consulta) o que incluso no hayan sido indizadas por errores del buscador, por errores del servidor de la página o por limitaciones del sistema de análisis de enlaces.

4. Flujo de información

Lombardero (2015) sostiene que es una circulación de mensajes generando conocimiento, vinculados a los requerimientos de los contribuyentes, de acuerdo a su estatus y perspectivas y la facilitación con que se le ofrece alguna información tramitaría. No obstante, esta sirve para la utilización o construcción de un conocimiento informativo.

D. Servicio

Mejía (2017) sostiene que un servicio web es un sistema que da soporte a la interacción entre el sitio web y el usuario, el cual está conformado por diferentes servicios online que ofrecen las empresas. Los servicios online benefician al usuario para realizar consultas, trámites o transacciones en toda instancia y espacio tan solo con obtener acceso a una laptop o computadora abastecida de RED de manera rápida y sin esfuerzo de acercarse a los centros de servicios.

Indicadores

1. Diversificación

Está vinculada a la variedad de servicios virtuales disponibles en su portal web que brinda la entidad a los usuarios. Así mismo nos permitirá alcanzar a un número mayor de usuarios para satisfacer sus necesidades y ofrecer un servicio de excelencia.

2. Precio

Este indicador hace referencia al precio por emplear el servicio, en el oscilan según el trámite que realizará. De acuerdo con Kotler y Armstrong (2003) el costo para el comprador establece un valor para obtenerlo. (p. 263)

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC sede Independencia, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio electrónico y la accesibilidad al servicio del RENIEC sede Independencia, 2018?
- b) ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio electrónico y el diseño para la interfaz del RENIEC sede Independencia, 2018?
- c) ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio electrónico y el trámite documentario del RENIEC sede Independencia, 2018?
- d) ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio electrónico y el servicio online del RENIEC sede Independencia, 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

La justificación teórica del estudio fue fundamentada en base al enfoque Total Quality Management (TQM), la cual está basada a la calidad total del servicio. Así mismo, se consideró el Modelo SITEQUAL, el Modelo Kano y el Modelo ACSI, que tienen por finalidad calcular el entusiasmo y perspectiva de los usuarios a productos, contribuyendo a reforzar y crear conocimiento de las operaciones vía web

La calidad de servicio electrónico orientado a la satisfacción del usuario, es vital para ofrecer a los usuarios un servicio de calidad y distintivo de otras entidades públicas, generando que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio en línea brindada por la

entidad. Ya que, las teorías mencionadas están relacionadas a la calidad y satisfacción, teniendo como prioridad la atención de los requisitos del cliente, se pretende conocer la satisfacción respecto a los servicios virtuales que ofrece el RENIEC, en base a la eficiencia, el cumplimiento, la privacidad y disponibilidad del sistema, con la finalidad de brindar un mejor servicios a los usuarios superando sus expectativas y causar una buena experiencia con el uso de los servicios virtuales que ofrece la entidad.

1.4.1 Justificación metodológica

En el presente estudio se utilizó el tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional, permitirá conocer la relación entre las variables calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario, el diseño presentado es no experimental, debido a que no se adulteran las variables. Así mismo, consistió en la construcción de un cuestionario orientado a la calidad de servicio electrónico con un total de nueve preguntas y la satisfacción del usuario con un total de diez preguntas lo que nos permitió obtener información con respecto a las variables mencionadas.

1.5.2 Justificación práctica

El estudio acerca de la calidad de servicio electrónico y satisfacción del usuario permitirá a la entidad conocer la relación entre calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario con respecto a las dimensiones accesibilidad, diseño, trámite y servicio del portal web para brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

En base a la información obtenida se establecerá estrategias orientado a la calidad de servicio electrónico en mejora de la satisfacción del usuario; con la finalidad que la entidad ofrezca un mejor servicio óptimo, ya que por ser entidad pública y única para la tramitación del Documento Nacional de Identificación (DNI) tiene como función principal registrar la identidad de los ciudadanos, el cual está establecido como un derecho.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

H_G: Existe relación entre la calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre la calidad de servicio electrónico y la accesibilidad al servicio del RENIEC, sede Independencia, 2018.

H₂: Existe relación entre la calidad del servicio electrónico y el diseño para la interfaz del RENIEC, sede Independencia, 2018.

H₃: Existe relación entre la calidad de servicio electrónico y el trámite documentario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

H₄: Existe relación entre la calidad del servicio electrónico y el servicio online del RENIEC, sede Independencia, 2018

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

1.7.2 Problemas específicos

- a) Determinar la relación entre la calidad del servicio electrónico y la accesibilidad al servicio del RENIEC sede Independencia, 2018.
- b) Determinar la relación entre la calidad del servicio electrónico y el diseño para la interfaz del RENIEC sede Independencia, 2018.
- c) Determinar la relación entre la calidad del servicio electrónico y el trámite documentario del RENIEC sede Independencia, 2018.
- d) Determinar relación entre la calidad del servicio electrónico y el servicio online del RENIEC sede Independencia, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Método

El método fue hipotético – deductivo por que utilizó las hipótesis como mecanismo de estudio, con un enfoque cuantitativo; hipotético deductivo porque se plantearon hipótesis sobre las posibles soluciones al problema, donde fue comprobada con posterioridad. Cerda (2007) nos da a conocer que dicho método es un proceso que toma algunas afirmaciones de dichas hipótesis, afirmando de ellas, en general con otros contextos que se tiene hechos que contradicen algunos hechos.

Mi investigación se ejerció mediante el enfoque cuantitativo ya que se analizaron y verifíco las hipótesis mediante un análisis estadista, donde se utilizaron las tablas y figuras para la interpretación de los resultados. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se basa en la utilización de recolección de datos estadísticos y procesamiento de las mismas, para prueba y comprobación de las hipótesis.

2.1.2 Nivel

El estudio es de nivel descriptivo, correlacional y técnica.

Marroquín (2014) manifiesta que los estudios descriptivos buscan describir a las comunidades personas, datos, acontecimientos basadas en hechos que ya sucedieron.

El nivel fue correlacional porque se detalló la vinculación de dos variables, calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario, Peña (2012) argumenta que en cuanto a lo correlacional se basa de acuerdo al grado de correlación que existe entre dimensiones y variables para la ejecución de la investigación.

Navarro (2014) sostiene que el nivel técnico “tiene como finalidad obtener conocimiento útil para resolver un problema concreto, el cual puede ser utilizada como un instrumento para fomentar la innovación” (p. 191)

2.1.3 Tipo

El tipo de investigación fue de tipo básica, para generar nuevos conocimientos en base a las teorías. Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que la investigación básica se personifica por partir de una teoría y permanece en él; el fin reside en proponer nuevas teorías o modificar las existentes, incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico

2.1.4 Diseño

En el estudio, el diseño fue no experimental – corte transversal, ya que no se manipulan las variables independientes. De acuerdo con Carrasco (2007) manifiesta que se analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia. Así mismo es transversal, Carrasco (2007) este modelo se utilizó para hacer estudios de hechos en un tiempo específico. (p.72)

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables a investigar en la presente investigación:

Tabla 2.2.1.1

Variables de investigación

VARIABLES	
Variable 1	Calidad de servicio electrónico
Variable 2	Satisfacción del usuario

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Operacionalización de variables

A continuación se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la matriz de operacionalización de las variables:

Tabla 2.2.2.1

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTE MS	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO	Según Sarmiento (2015) cita a Zeithmal et. Al (2000) y Parasuraman et. Al (2005) define la calidad de servicio electrónico “como el grado en que un sitio web facilita la navegación, compras y entregas eficientes y efectivas.” (p. 374)	La variable 1 (calidad de servicio electrónico) se midió mediante las dimensiones de Eficiencia, cumplimiento, privacidad y disponibilidad para el cliente, donde se elaboró un cuestionario de 9 ítems.	EFICIENCIA	Facilidad de uso	1	(1) DESACUERDO (2) INDIFERENTE (3) DE ACUERDO	Ordinal
				Rapidez	2		
			CUMPLIMIENTO	Entrega	3		
				Confiabilidad	4		
			PRIVACIDAD	Informacion	5		
				Confidencialidad	6		
			DISPONIBILIDAD	Funcionamiento	7		
				Solución de problemas	8		
			ACCESIBILIDAD	Acceso	9		
				Recordación	10		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Según Vavra (2003), manifiesta que “la satisfacción se define como el grado que experimenta el cliente después de haber consumido un determinado producto o servicio.”(p.25)	La variable 2 (satisfacción del usuario) se medirá mediante las dimensiones de accesibilidad, diseño, tramite y servicio que ofrece la entidad mediante su portal web Además, se elaborará una encuesta de 10 ítems.	DISEÑO	Presentación de la información	11	(1) DESACUERDO (2) INDIFERENTE (3) DE ACUERDO	Ordinal
				Organización de la información	12		
			TRÁMITE		13		
				Proceso	14		
				Agilización	15		
			SERVICIO	Consulta	16		
				Flujo de información	17		
				Diversificación	18		
				Precio	19		

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población del estudio se compuso por todos los usuarios que realizan trámite del Documento Nacional de Identidad (DNI) vía web, por lo cual se presentó una solicitud de Acceso a la Información Pública, solicitud de registro N° 0288-2018 al RENIEC, obteniendo el resultado del mes de Enero al mes de Junio del 2018 un total de 871,272 usuarios que realizan trámites del Documento Nacional de Identidad (DNI) vía web (Ver Anexo A). Según Arias, J., Villasis, M. y Miranda, G. (2016) la población de estudio es un grupo considerable de personas, definidos, limitado y accesible para la elección de la muestra y que cumpliendo la meta determinada. (pg. 202)

2.3.2 Muestra

Para hallar la muestra, se aplicó la fórmula de población conocida, generando un total de 384 usuarios. Navarro (2014) argumenta que la muestra es la porción de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtendrá información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se ejecutará la evaluación de la variable de estudio. (pg.237)

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

Donde:

N= Tamaño de la población. (871,272)

Z= Nivel de confianza. (95%)

S= varianza (1,96)

e= Margen de error permitido. (5%)

n= Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{871,272 * 0.95^2 * 1,96^2}{(871,272 - 1)0.05^2 + 0.95^2 * 1.96^2}$$

$$n= 384$$

2.3.3 Muestreo

El tipo de muestreo fue probabilístico según Ochoa (2015) argumenta que las muestras probabilísticas se basan en un marco muestral, teniendo datos estadísticos donde todas en una población tienen la misma oportunidad de ser seleccionadas para realizar dicha investigación.

El muestreo por inclusión para examinar el servicio electrónico en el nivel de satisfacción del usuario la muestra estuvo orientado a usuarios entre los 18 a 45 años de edad, que hayan realizado trámite por medio del portal web de la entidad debido a que las personas mayores a 45 años de edad tienen poco conocimiento de interactividad virtual. Por exclusión, todos los usuarios que se encuentre entre los 46 a más años de edad.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica de recolección de datos

La técnica que se eligió es la recolección de datos fue una encuesta, la cual fue aplicada a todos los usuarios que hayan realizado trámite mediante el portal web del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, encuestando a todos los usuarios que recojan el Documento Nacional de identidad en la sede Independencia, con la finalidad de conocer sus opiniones y luego evaluarlas. Cornelio (2015) afirma que la encuesta es otra técnica para la investigación de campo que consiste en la recolección de datos primarios, esta técnica se basa principalmente en las declaraciones emitidas por personas seleccionadas a través de una muestra representativa de una población concreta permitiendo conocer sus opiniones, declaraciones sobre su entorno.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

A continuación, se muestra en la Tabla 2.4.2.1 la estructura dimensional de las variables de estudio:

Tabla 2.4.2.1.*Estructura dimensional de las variables de estudio*

Variable	Dimensión	Ítem
Calidad de servicio electrónico	Eficiencia	1- 3
	Cumplimiento	4 -5
	Privacidad	6 -7
	Disponibilidad	8 -9
Satisfacción del usuario	Accesibilidad	10-11
	Diseño	12-13
	Trámite	14-17
	Servicio	18-19

Fuente: Elaboración propia**Tabla 2.4.2.2.***Categorías en la escala de Likert*

Puntuación	Denominación	INICIAL
1	Desacuerdo	N
2	Indiferente	I
3	De acuerdo	A

Fuente: Elaborado en base a Hernández, Fernández y Baptista (2010).

2.4.3 Validación del instrumento

Para avalar la validez del instrumento, fue presentada a juicio por 3 expertos quienes revisaron minuciosamente.

Hernández, Fernández y Baptista nos informan que se entiende al nivel de aceptación de una investigación con una respectiva escala que requiere para su resultado positivo. (Silva y Brain, 2006, p.138).

Tabla 2.4.3.1*Validación de expertos*

Nº	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable	Investigador
Experto 2	Mg. Casma Zarate, Carlos	Aplicable	Investigador
Experto 3	Mg. Carranza Estela, Teodoro	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia**2.4.4 Confiabilidad del instrumento**

Para la confiabilidad del instrumento, se analizaron los resultados usando el Alfa de Cronbach ingresando los datos de la prueba piloto, en base a la encuesta realizada a 24 usuarios que hayan realizado trámite vía web del Documento Nacional de Identificación (DNI). Crismán (2016) afirma que el Alfa de Cronbach nos sirve para observar si los ítems propuestos guardan relación entre sí a partir del índice de consistencia interna que presentan, lo cual constituye el índice global de fiabilidad de la escala o factor de estudio.

Tabla 2.4.4.1.*Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Casos	Válido	24 100,0
	Excluido ^a	0 ,0
	Total	24 100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Por otro lado, a continuación, se presentan la Tabla 2.4.4.2 el cual muestra el estadístico de fiabilidad y la Tabla 2.4.4.3 detalla la escala de medidas para evaluar el coeficiente de alfa de Cronbach:

Tabla 2.4.4.2.*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	19

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.**Tabla 2.4.4.3***Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach*

Valor	Nivel
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a Hernández, Fernández y Baptista (2010).

De la tabla de observa que el Alfa de Cronbach tiene una fiabilidad de 0.789, por lo tanto, el instrumento es fiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se empleó un análisis estadístico; en donde se procesaron los resultados obtenidos en el programa Excel y SPSS versión 22, en donde se elaboraron los cálculos correspondientes, las cuales fueron representadas en tablas y figuras, el cual ayudo en la obtención de información para el estudio; por consiguiente, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov- Simornov, se obtuvo que se acepta la hipótesis alterna, que si existe relación entre la calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

2.6 Aspectos éticos

Se tuvo presente los estándares legales y valores éticos para ejecutar el estudio, como considerar la legitimidad de los efectos, la validez de la data obtenida y a respetar la data de los autores. La ayuda de las personas encuestadas, así también la escritura y atestado de los datos requeridos, es de manera anónima.

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad

Si $N > 30$ entonces usamos Kolmogorov- Smirnov.

H_0 : Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos)

H_1 : Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétrico)

Regla de decisión

Si el valor Sig $< 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si el valor de Sig $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Se realizó la operación de análisis estadísticos en el software SSPS 22, con una muestra de 384 encuestados el cual presento el siguiente resultado de la prueba de normalidad realizada, como a continuación se puede visualizar en la tabla 3.1.1:

Tabla 3.1.1

Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova

	Estadístico	Gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,125	384	,000
ELECTRÓNICO			
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,146	384	,000

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Interpretación

Variable 1: Calidad de servicio electrónico

En la Tabla 3.1.1 se observa que la variable independiente calidad de servicio electrónico, presenta un nivel de significancia de 0,000; por lo tanto, se acepta la H_1 (hipótesis alterna) rechazando la H_0 (hipótesis nula), concluyendo que los datos no siguen una distribución normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman) para el análisis de los datos.

Variable 2: Satisfacción del usuario

La Tabla 3.1.1 muestra que la variable dependiente satisfacción del usuario resulto con un nivel de significancia de 0,000; por lo tanto, se acepta la H_1 (hipótesis alterna) rechazando la H_0 (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

3.2 Análisis de los resultados estadísticos

3.2.1 Resultados por dimensión

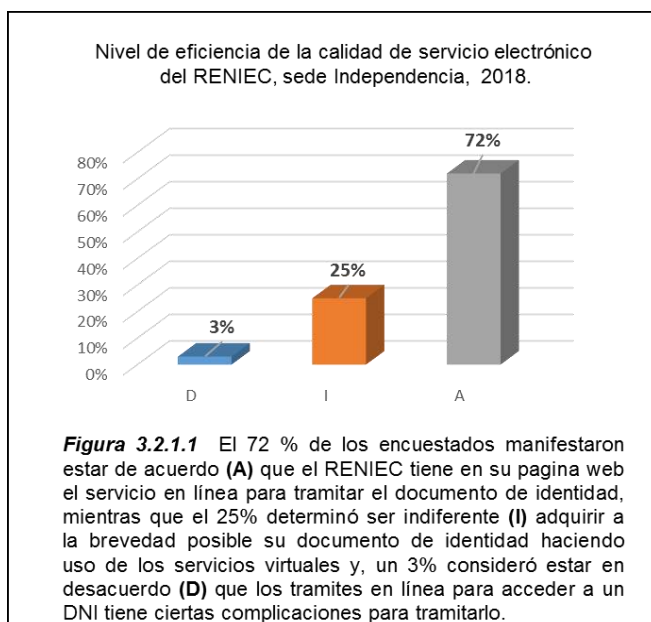
A continuación, en la tabla 3.2.1.1.a muestra el nivel de eficiencia del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018; la Figura 3.2.1.1 muestra en forma de gráfico el nivel de eficiencia del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018; Tabla 3.2.1.1.b muestra la interpretación de los componentes de la brecha de la eficiencia y la Tabla 3.2.1.1.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias/ actividades para mejorar la calidad del servicio electrónico a través de la eficiencia optima:

Tabla 3.2.1.1.a

Nivel de eficiencia de la calidad de servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018.

ITEMS	D	I	A	TOTAL
EFICIENCIA	34 3%	289 25%	829 72%	1152 100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Fuente: Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta

Análisis:

Aquí se determina que el 72% de los usuarios tienen conocimiento que el RENIEC ofrece el servicio en línea para tramitar el documento de identidad. Apraiz (2018) argumenta que la eficiencia está vinculada a brindar informes, herramientas, vínculos y más en todo el sitio web, el cual sea útil para los usuarios y esté disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. De manera que, el sitio web debe contener la facilidad y

velocidad para que el usuario acceda y haga uso del servicio. Si el RENIEC cuenta con una página web para la tramitación documentaria, entonces, la entidad pone énfasis en informar a los usuarios sobre los servicios en línea que ofrece en su portal web, permitiendo así que el 72% de los usuarios consideren estar de acuerdo que el RENIEC brinde servicios en línea para la adquisición del documento de identidad, aumentará hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 25% que manifestó ser indiferente se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 3% de encuestados determinaron estar en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.1.b

Interpretación de los componentes de la brecha de la eficiencia

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
25%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	25% REGULAR ESFUERZO	0,25
3%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	28% MAYOR ESFUERZO	0,28

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.1.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la calidad del servicio a través de la eficiencia óptimo.

PORCENTAJE		TEORIA	
100%		Apraiz (2018) argumenta que la eficiencia está vinculada a brindar informes, herramientas, vínculos y más en todo el sitio web, el cual sea útil para los usuarios y esté disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. De manera que, el sitio web debe contener la facilidad y velocidad para que el usuario acceda y haga uso del servicio.	
ESTABLECER PROCEDIMIENTOS SIMPLES PARA REDUCIR LOS TIEMPOS DE TRÁMITACIÓN EN LÍNEA			
		ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
25%		1. Contratar a un ingeniero de sistemas	Copia del contrato
		2. Evaluar la plataforma del ciudadano para simplificar los protocolos de acceso al servicio.	Rúbrica
INDIFERENTE		3. Rediseñar el procedimiento de la tramitación en un menor número de pasos.	Boceto
REDISEÑAR LOS PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITACIÓN EN LÍNEA			
		ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
		1. Contactar a un ingeniero de sistema.	Grabadora de voz
25% + 3%		2. Realizar la modificación del protocolo de acceso al servicio	Captura de pantalla
INDIFERENTE + DESACUERDO		3. Realizar un focus group para recaudar información los ciudadanos sobre el cambio para el acceso al servicio.	Videos y fotos
72 % DE ACUERDO		ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

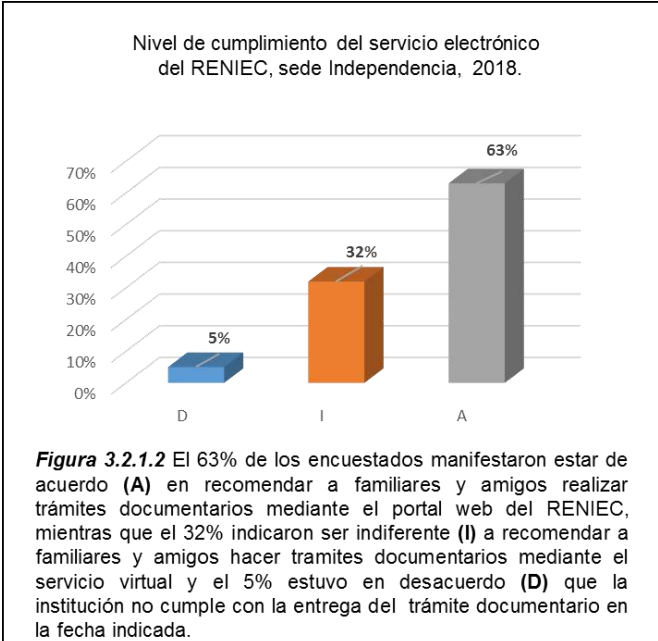
A continuación, en la tabla 3.2.1.2.a muestra el nivel de cumplimiento del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018; la Figura 3.2.1.2 muestra en forma de gráfico el nivel de cumplimiento del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018; Tabla 3.2.1.2.b muestra la interpretación de los componentes de la brecha del cumplimiento del servicio electrónico y la Tabla 3.2.1.2.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias/ actividades para mejorar la calidad del servicio electrónico a través del cumplimiento óptimo:

Tabla 3.2.1.2.a

Nivel de cumplimiento de la calidad de servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018.

ITEMS	D	I	A	TOTAL
CUMPLIMIENTO	39	248	481	768
	5%	32%	63%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Fuente: Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta

Análisis:

Aquí se determina que el 63% de los usuarios recomendarían a familiares y amigos realizar trámites documentarios mediante el portal web del RENIEC. El servidor privado virtual (2015) menciona que el cumplimiento es el grado en que se cumplen las promesas del sitio sobre la entrega de pedidos y la disponibilidad de artículos. Las empresas que cumplen con las promesas de ventas o servicio que establecen, generan en el

cliente confianza en la empresa para volver hacer uso del servicio. Si el RENIEC cumple con las fechas de entrega del trámite documentario, entonces, el servicio electrónico que ofrece genera confianza en el usuario, permitiendo así que el 63% de los usuarios consideren estar de acuerdo que la entidad cumple con las fechas de entregas indicadas para su adquisición, aumentará hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 32% que manifestó ser indiferente se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 5% de encuestados determinaron estar en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.2.b*Interpretación de los componentes de la brecha del cumplimiento*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
32%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	32%	REGULAR ESFUERZO	0,32
5%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	37%	MAYOR ESFUERZO	0,37

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.2.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la calidad del servicio a través del cumplimiento óptimo.

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	El servidor privado virtual (2015) menciona que el cumplimiento es el grado en que se cumplen las promesas del sitio sobre la entrega de pedidos y la disponibilidad de artículos. Las empresas que cumplen con las promesas de ventas o servicio que establecen, generan en el cliente confianza en la empresa para volver hacer uso del servicio.	
INCENTIVAR A LOS USUARIOS HACER USO DE LA OPCIÓN SEGUIMIENTO DEL ESTADO DEL TRÁMITE		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
32%	1. Contratar un total de 5 personas para brindar información a los usuarios sobre la opción de seguimiento al trámite	Copia del contrato
INDIFERENTE	2. Contar con módulos situados en puntos estratégicos donde haya más allegada a los ciudadanos para brindar información	Fotos
	3. Informar y difundir las nuevas opciones que se presenta en el portal del ciudadano.	Fotos
DIFUNDIR LA OPCIÓN DE SEGUIMIENTO DEL ESTADO DEL TRÁMITE		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
32% + 5%	1. Hacer un comunicado emergente sobre la opción de seguimiento.	Boceto
INDIFERENTE	2. Realizar un control cuidadoso, y actualizar la información en cuanto a fecha de entrega del documento de identidad y otros.	Software ZOHO ERP
+ DESACUERDO	3. Hacer uso de las redes sociales para difundir las nuevas opciones de servicio en línea,	Captura de pantalla
63 % DE ACUERDO	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

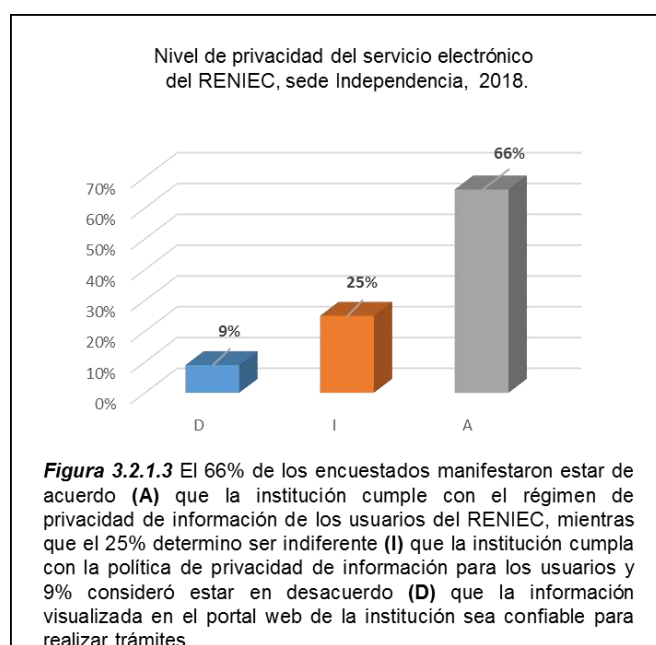
A continuación, en la tabla 3.2.1.3.a muestra el nivel de privacidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018; la Figura 3.2.1.3 muestra en forma de gráfico el nivel de privacidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018; Tabla 3.2.1.3.b muestra la interpretación de los componentes de la brecha de la privacidad del servicio electrónico y la Tabla 3.2.1.3.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias/ actividades para mejorar la calidad del servicio electrónico a través de la privacidad óptima:

Tabla 3.2.1.3.a

Nivel de privacidad de la calidad de servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018.

ITEMS	D	I	A	TOTAL
PRIVACIDAD	65	195	508	768
	9%	25%	66%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Fuente: Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta

Análisis:

Aquí se determina que el 66% de los usuarios del RENIEC determinaron que la institución cumple con el régimen de privacidad de información de los usuarios que realizan trámites vía web. Soak (2015) manifiesta que es el grado en que el sitio web es seguro y protege la información del cliente. Garantizando la estricta confidencialidad de la información que proporciona el usuario, sin hacer uso de la información para otros fines

que no estén dentro de las funciones que brinda el servicio. Si el RENIEC cumple con la política de privacidad de información del usuario, entonces, los usuarios consideraran que los servicios en línea garantizan la confidencialidad de la información que proporciona el usuario, permitiendo así que el 66% de los usuarios consideran estar de acuerdo que la institución que protege la información de los usuarios aumentará hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 25% que manifestó ser indiferente se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 9% de encuestados determinaron estar en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.3.b*Interpretación de los componentes de la brecha de la privacidad*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
25%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	25%	REGULAR ESFUERZO	0,25
9%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	34%	MAYOR ESFUERZO	0,34

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.3.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la calidad del servicio a través de la privacidad óptima.

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Soak (2015) manifiesta que es el grado en que el sitio web es seguro y protege la información del cliente. Garantizando la estricta confidencialidad de la información que proporciona el usuario, sin hacer uso de la información para otros fines que no estén dentro de las funciones que brinda el servicio.	
GENERAR CONFIANZA EN LOS USUARIOS PARA LA USABILIDAD DE LOS SERVICIOS WEB		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
25%	1. Informar e incentivar al usuario hacer uso de los servicios web.	Fotos
	2. Contratar a personal para brindar información a los usuarios sobre la política de privacidad	Copia del contrato
INDIFERENTE	3. Explicar y dar a conocer a los usuarios sobre la política de privacidad de información en la sede de Independencia.	Videos y fotos
CONSTRUIR UNA IMAGEN DE CONFIANZA CON EL SITIO WEB		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Dar a conocer al usuario las base legales para cualquier empresa.	Videos y fotos
25% + 9%	2. Recaudar testimonios de los usuarios satisfechos para verificar la efectividad del servicio.	Encuesta
INDIFERENTE + DESACUERDO	3. Obtener una certificación para que los usuarios tengan la confianza de que cumple con los parámetros de las entidades certificadas.	Fotos
66%	ALIADOS	
DE ACUERDO		

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

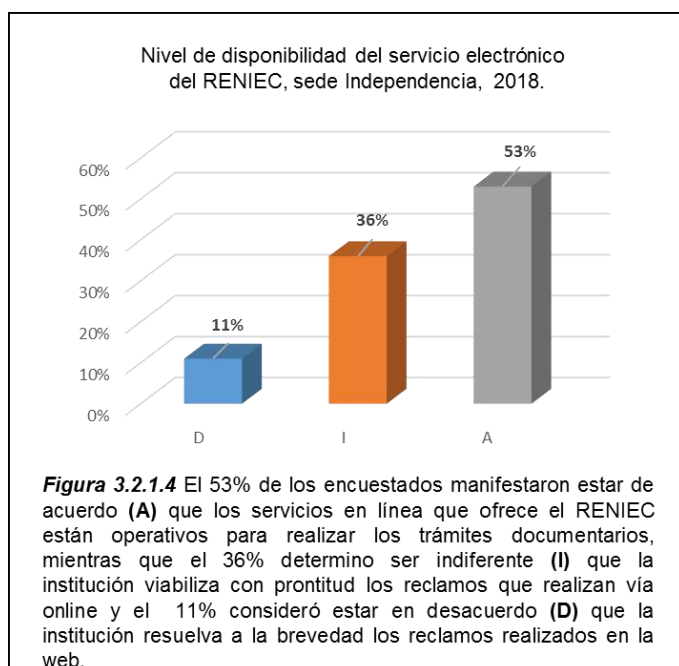
A continuación, en la tabla 3.2.1.4.a muestra el nivel de disponibilidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018; la Figura 3.2.1.4 muestra en forma de gráfico el nivel de disponibilidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018; Tabla 3.2.1.4.b muestra la interpretación de los componentes de la brecha de la disponibilidad del servicio electrónico y la Tabla 3.2.1.4.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias/ actividades para mejorar la calidad del servicio electrónico a través de la disponibilidad óptima:

Tabla 3.2.1.4.a

Nivel de disponibilidad de la calidad de servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018.

ITEMS	D	I	A	TOTAL
DISPONIBILIDAD	82 11%	277 36%	409 53%	768 100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Fuente: Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta

Análisis:

Aquí se determina que el 53% de los usuarios del RENIEC manifestaron que los servicios en línea que ofrece la institución están operativos para realizar trámites documentarios. Serrano (2004) manifiesta que consiste en asegurar que el servicio esté disponible siempre que sea requerido, recientemente bautizada como 24/7 tiene dos aspectos: en sistemas o trámites

sujetos a plazos y no sujetos a plazos. Así mismo, el funcionamiento técnico correcto del sitio web y la medida en que está disponible para los usuarios. Si los servicios en línea del RENIEC están operativos para realizar trámites documentarios, entonces, los usuarios en línea que ofrece la entidad están disponibles siempre que sea requerido por el usuario, permitiendo así que el 53% de los usuarios consideran estar de acuerdo que los servicios en línea del RENIEC tiene un funcionamiento correcto y con disponibilidad 24/7 aumentará hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 36% que manifestó ser

indiferente se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 11% de encuestados determinaron estar en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.4.b

Interpretación de los componentes de la brecha de la disponibilidad

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
36%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	36%	REGULAR ESFUERZO	0,36
11%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	47%	MAYOR ESFUERZO	0,47

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.4.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la calidad del servicio a través de la disponibilidad óptima.

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Serrano (2004) manifiesta que consiste en asegurar que el servicio esté disponible siempre que sea requerido, recientemente bautizada como 24/7 tiene dos aspectos: en sistemas o trámites sujetos a plazos y no sujetos a plazos. Así mismo, el funcionamiento técnico correcto del sitio web y la medida en que está disponible para los usuarios.	
POTENCIAR Y CONSOLIDAR LA DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA DE ATENCION INTEGRAL AL CIUDADANO		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Contratar un técnico para mantenimiento correctivo y preventivo del sistema.	Copia del contrato
36%	2. Atención inmediata mediante el canal telefónico y chats para resolver las incidencias técnicas que se le presenta a los ciudadanos al hacer uso del servicio	Software PLATCOM
INDIFERENTE	3. Atender las consultas y dudas de los usuarios por el canal telefónico y chats en el tiempo máximo de 3 minutos.	Grabador de voz
MEJORAR EL SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	2. Contratar a un técnico para el mantenimiento correctivo y preventivo del sistema por un 1 año sujeto a renovar contrato cada año.	Copia del contrato
36% + 11%	3. Terciarizar el servicio de atención al cliente (call center) con un mínimo de 30 trabajadores resolviendo las consultas y dudas en un mínimo de tiempo de 7 minutos para atender los requerimientos de todos los usuarios.	Copia del contrato
INDIFERENTE + DESACUERDO		
53%	ALIADOS	
DE ACUERDO		

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

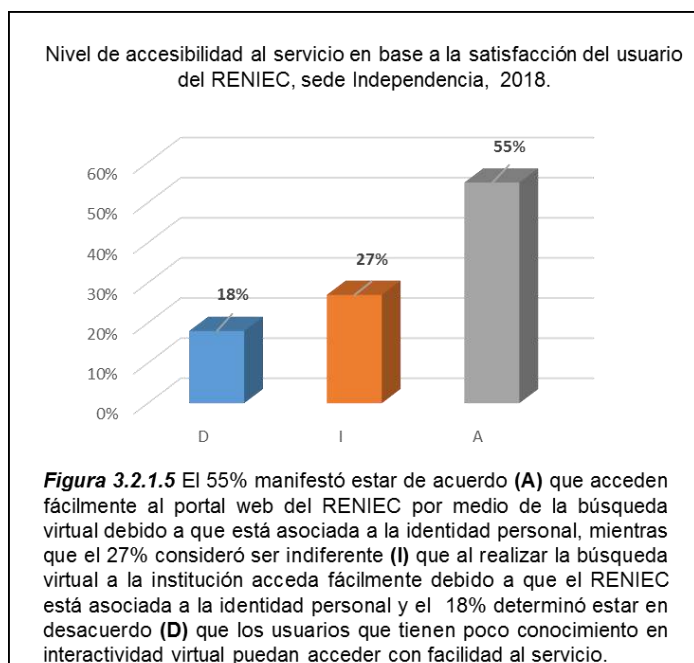
A continuación, en la tabla 3.2.1.5.a muestra el nivel de accesibilidad al servicio en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018; la Figura 3.2.1.5 muestra en forma de gráfico el nivel de accesibilidad al servicio en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018; Tabla 3.2.1.5.b muestra la interpretación de los componentes de la brecha de la accesibilidad al servicio y la Tabla 3.2.1.5.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias/ actividades para mejorar la calidad del servicio electrónico a través de la accesibilidad al servicio óptimo:

Tabla 3.2.1.5.a

Nivel de accesibilidad al servicio en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

ITEMS	D	I	A	TOTAL
ACCESIBILIDAD	140	206	422	768
	18%	27%	55%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Fuente: Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta

Análisis:

Aquí se determina que el 55% de los usuarios del RENIEC manifestaron que acceden fácilmente al portal web por medio de la búsqueda virtual debido a que está asociada a la identidad personal. Salas (2016) define la accesibilidad como la manera en que el sitio web es accesible y fácil de contactar, sin ningún tipo de restricciones para hacer uso de los servicios que

ofrecen las empresas. Esto también hace referencia a la facilidad para encontrar el sitio web en el internet de manera rápida y sencilla a los servicios que ofrece las entidades. (pg. 22). Si se accede fácilmente al portal web del RENIEC al interactuar con el motor de búsqueda, entonces, los usuarios pueden hacer uso de los servicios en línea que ofrece la institución sin restricciones, permitiendo así que el 55% de los usuarios consideran estar de acuerdo que brindar la facilidad de acceso a los servicios virtuales aumentará hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 27% que manifestó ser indiferente se acogerán a

las estrategias propuestas; mientras que el 18% de encuestados determinaron estar en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.5.b

Interpretación de los componentes de la brecha de la accesibilidad al servicio.

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
27%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	27%	REGULAR ESFUERZO	0,27
18%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	45%	MAYOR ESFUERZO	0,45

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.5.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la calidad del servicio a través de la accesibilidad al servicio óptimo.

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Salas (2016) define la accesibilidad como la manera en que el sitio web es accesible y fácil de contactar, sin ningún tipo de restricciones para hacer uso de los servicios que ofrecen las empresas. Esto también hace referencia a la facilidad para encontrar el sitio web en el internet de manera rápida y sencilla a los servicios que ofrece las entidades. (pg. 22).	
	ELIMINAR LAS BARRERAS DE ACCESO AL SERVICIO EN LÍNEA	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
27%	1. Evaluar la plataforma del ciudadano para eliminar las opciones que no están disponibles.	Boceto
	2. Aplicación de una guía para acceder al servicio.	Boceto
INDIFERENTE	4. Crear un buscador para acceder en menor tiempo a la opción requerida por el usuario.	Boceto
	IMPLEMENTAR LA ACCESIBILIDAD AL SERVICIO EN LÍNEA	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Corregir los enlaces rotos o páginas 404	Captura de pantalla
27% + 18%	2. Crear tutoriales indicando como acceder al servicio y adjuntar el link en cada opción en el portal web para fácil entendimiento de los procedimientos.	Captura de pantalla
INDIFERENTE + DESACUERDO	3. Incluir un buscador en un lugar destacado del sitio web.	Captura de pantalla
55 % DE ACUERDO	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

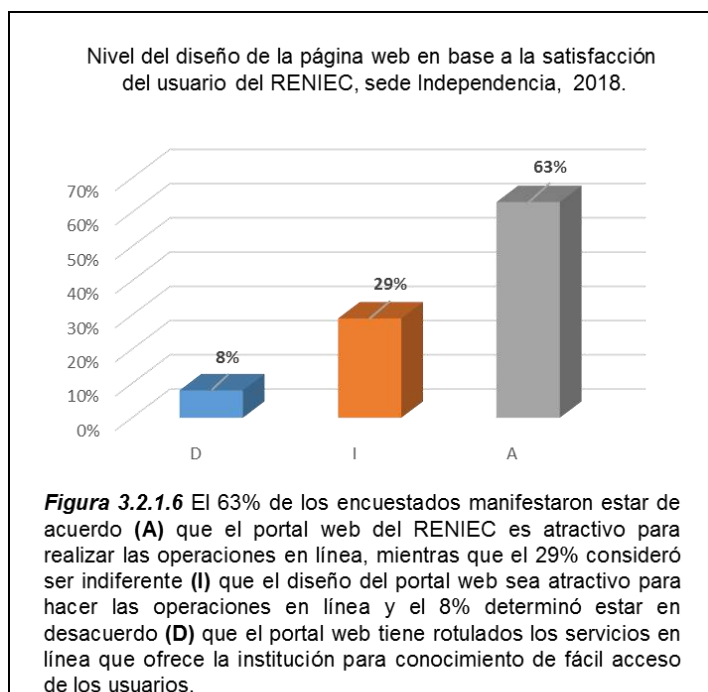
A continuación, en la tabla 3.2.1.6.a muestra el nivel del diseño de la página web en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018; la Figura 3.2.1.6 muestra en forma de gráfico el nivel del diseño de la página web en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018; Tabla 3.2.1.6.b muestra la interpretación de los componentes de la brecha del diseño de la página web y la Tabla 3.2.1.6.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias/ actividades para mejorar la calidad del servicio electrónico a través del diseño de la página web óptimo:

Tabla 3.2.1.6.a

Nivel del diseño de la página web en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

ITEMS	D	I	A	TOTAL
DISEÑO	61 8%	223 29%	484 63%	768 100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Fuente: Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta

Análisis:

Aquí se determina que el 63% de los usuarios del RENIEC manifestaron que el portal web es atractivo para realizar las operaciones en línea. Según la página Neetwork (2017) menciona que es primordial que las funciones del portal web cumplan su fin de creación y edición evitando que las fotos, gráficos y elementos de la página web solo sean decorativos, sino mejorar el

acceso y la usabilidad para el usuario. Si el diseño del portal web del RENIEC es atractivo, entonces, la experiencia de los usuarios al interactuar con el sitio web será agradable, permitiendo así que el 63% de los usuarios consideren estar de acuerdo que el diseño web atractivo permitirá incrementar la participación y la lealtad de los usuarios y aumente hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 29% que manifestó ser indiferente se

acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 8% de encuestados determinaron estar en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.6.b

Interpretación de los componentes de la brecha del diseño de la página web.

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
29%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	29%	REGULAR ESFUERZO	0,29
8%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	37%	MAYOR ESFUERZO	0,37

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.6.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la calidad del servicio a través del diseño de la página web óptima.

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Neetwork (2017) menciona que uno de los aspectos prioritarios en las interfaces web es el diseño de interacción, todo debe estar fundamentado y cumpliendo un propósito específico para ese sitio web o aplicación. Evitando que las fotos, gráficos y elementos de la página web solo sean decorativos, sino mejorar el acceso y la usabilidad para el usuario.	
	IMPLEMENTAR LA ARQUITECTURA DEL PORTAL WEB	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Contratar a un especialista en diseño web.	Copia del contrato
29%	2. Hacer uso de iconos creativos para reforzar el significado de cada opción.	Boceto
INDIFERENTE	3. Mantener una coherencia de la información en el sitio web y actualizado para conocimiento de los usuarios.	Boceto
	MEJORAR EL DISEÑO PARA QUE LA INFORMACION SEA CONSISTENTE	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Rediseñar la página web para ser más interactivo el sitio web.	Boceto
29% + 8%	2. Diseñar los iconos relacionados con las funciones de cada opción.	Boceto
INDIFERENTE + DESACUERDO	3. Reorganizar la información para permitir al usuario encontrar de forma inmediata lo solicitado y su fácil comprensión.	Boceto
63 % DE ACUERDO	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

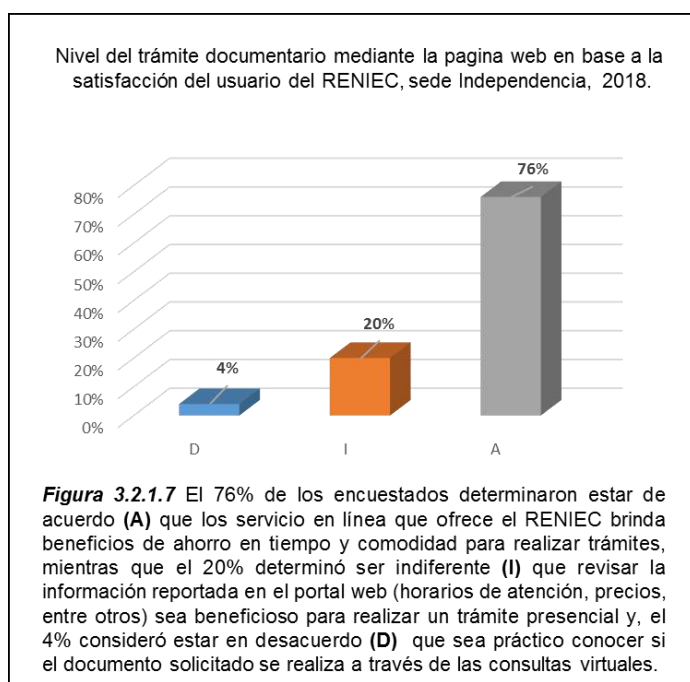
A continuación, en la tabla 3.2.1.7.a muestra el nivel del trámite documentario mediante la página web en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018; la Figura 3.2.1.7 muestra en forma de gráfico el nivel del trámite documentario mediante la página web en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018; Tabla 3.2.1.7.b muestra la interpretación de los componentes de la brecha del trámite documentario mediante la página web y la Tabla 3.2.1.7.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias/ actividades para mejorar la calidad del servicio electrónico a través del trámite documentario óptimo:

Tabla 3.2.1.7.a

Nivel del trámite documentario mediante la página web en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

ITEMS	D	I	A	TOTAL
TRÁMITE	62	307	1167	1536
	4%	20%	76%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Fuente: Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta

Análisis:

Aquí se determina que el 76% de los usuarios del RENIEC manifestaron que realizar trámites mediante los servicios en línea brinda ahorro en tiempo y comodidad. El Sistema Integrado de Trámite Documentario - SITRAD (2014) sostiene que el trámite documentario es el conjunto de pasos o la serie de acciones regulados por las entidades

públicas o privadas y llevados a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizando la prestación adecuada de un servicio, el reconocimiento de un derecho o la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos del ciudadano. (p. 4). Si la entidad garantiza la prestación adecuada del servicio en línea, entonces, los usuarios harán uso del servicio en línea ya que facilita realizar la tramitación documentaria en un menor

tiempo y comodidad, permitiendo así que el 76% de los usuarios consideren estar de acuerdo que la opción de realizar el trámite en la web con pasos sencillos, de manera rápida y desde la comodidad de su hogar aumente hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 20% que manifestó ser indiferente se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 4% de encuestados determinaron estar en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.7.b

Interpretación de los componentes de la brecha del trámite documentario mediante la página web.

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
20%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	20%	REGULAR ESFUERZO	0,20
4%	DESACUERDO	LARGO PLAZO	24%	MAYOR ESFUERZO	0,24

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.7.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la calidad del servicio electrónico a través del trámite documentario óptimo.

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	El Sistema Integrado de Trámite Documentario - SITRAD (2014) sostiene que el trámite documentario es el conjunto de pasos o la serie de acciones regulados por las entidades públicas o privadas y llevados a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizando la prestación adecuada de un servicio, el reconocimiento de un derecho o la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos del ciudadano. (p. 4).	
	GARANTIZAR PROCESOS SIMPLES Y EFICIENTES PARA LA TRAMITACIÓN DOCUMENTARIA	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Simplificar los pasos para realizar el trámite documentario	Boceto
20%	2. Cumplir con los tiempos de entrega del documento de identidad.	Encuesta
INDIFERENTE	3. Las opciones para realizar el trámite documentario deben contener una introducción sobre sus funciones.	Captura de pantalla
	CONTROL SOBRE EL CAMBIO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE TRAMITACION DOCUMENTARIA	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Elegir a las personas adecuadas para el control de cumplimiento de entrega de documentos de identidad en la fecha indicada.	Cv del profesional
20% + 4%	2. Verificar por medio de una encuesta efectividad en el cambio del procedimiento de trámite documentario.	Encuesta
INDIFERENTE + DESACUERDO	3. Realizar reporte sobre el incremento del porcentaje de trámites por vía web.	GFI Software
76 % DE ACUERDO	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

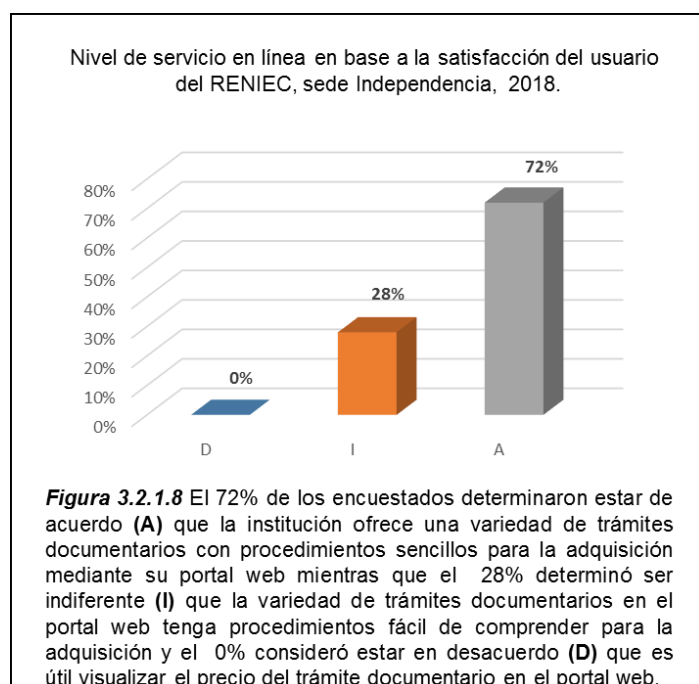
A continuación, en la tabla 3.2.1.8.a muestra el nivel del servicio en línea en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018; la Figura 3.2.1.8 muestra en forma de gráfico el nivel del servicio en línea en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018; Tabla 3.2.1.8.b muestra la interpretación de los componentes de la brecha del servicio en línea y la Tabla 3.2.1.8.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias/ actividades para mejorar la calidad del servicio electrónico a través del servicio en línea óptimo:

Tabla 3.2.1.8.a

Nivel del servicio en línea en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

ITEMS	D	I	A	TOTAL
SERVICIO	0	218	550	768
	0%	28%	72%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Fuente: Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta

Análisis:

Aquí se determina que el 72% de los usuarios del RENIEC manifestaron que la institución ofrece una variedad de trámites documentarios con procedimientos sencillos para la adquisición mediante su portal web. Mejía (2017) sostiene que un servicio web es un sistema que da soporte a la interacción entre el sitio web y el usuario, el cual está conformado por diferentes servicios online que ofrecen las empresas. Los servicios

online benefician al usuario para realizar consultas, trámites o transacciones en cualquier momento y en cualquier lugar solo con tener acceso a un ordenador conectado a internet de manera rápida y sin esfuerzo de acercarse a los centros de servicios. (p.43). Si la entidad ofrece diferentes servicios en línea, entonces, los usuarios pueden realizar consultas, trámites desde cualquier lugar con tan solo tener acceso al internet, logrando así que el 72% de los usuarios consideran estar de acuerdo que la variedad de trámites documentarios con

procedimiento sencillos facilita acceder al servicio sin necesidad de acercarse a los centros de servicio y aumente hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 28% que manifestó ser indiferente se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 0% de encuestados determinaron estar en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.8.b

Interpretación de los componentes de la brecha del servicio en línea.

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
28%	INDIFERENTE	MEDIANO PLAZO	28%	REGULAR ESFUERZO	0,28

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.8.c*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el servicio en línea*

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Mejía (2017) sostiene que un servicio web es un sistema que da soporte a la interacción entre el sitio web y el usuario, el cual está conformado por diferentes servicios online que ofrecen las empresas. Los servicios online benefician al usuario para realizar consultas, trámites o transacciones en cualquier momento y en cualquier lugar solo con tener acceso a un ordenador conectado a internet de manera rápida y sin esfuerzo de acercarse a los centros de servicios. (p.43).	
DIFUNDIR EL SERVICIO EN LÍNEA PARA REALIZAR TRAMITES DOCUMENTARIOS		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Conseguir personal ideal sobre marketing en redes sociales.	Cv del profesional
28%	2. Hacer uso de las redes sociales para incentivar a los ciudadanos hacer uso de los servicios en línea	Captura de pantalla
INDIFERENTE	3. Mediante la base de datos de los usuarios enviar información por correo electrónico sobre las novedades de los servicios en línea.	Captura de pantalla
	4. Crear un botón de opción denominado “Buzón de sugerencias” para recaudar información que permita mejorar el servicio.	Boceto
72%		
DE ACUERDO	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.2 Resultados por variables

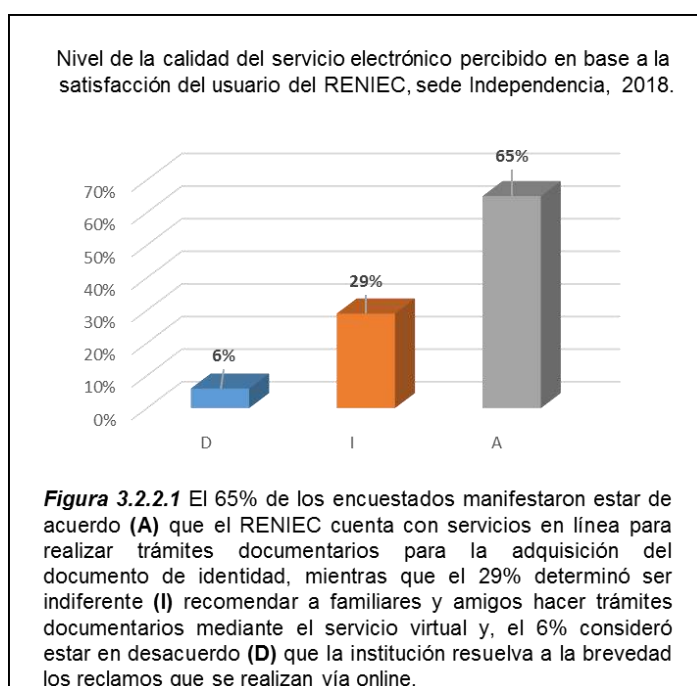
A continuación, la Tabla 3.2.2.1.a muestra el nivel de la calidad del servicio electrónico percibido en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018 y la Figura 3.2.2.1 muestra en forma de gráfico el nivel de la calidad del servicio electrónico percibido en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018:

Tabla 3.2.2.1.a

Nivel de la calidad del servicio electrónico percibido en base a la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018

ITEMS	D	I	A	TOTAL
CALIDAD DEL SERVICIO ELECTRÓNICO	220	1009	2227	3456
	6%	29%	65%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Fuente: Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta

Análisis

El 65% de los usuarios del RENIEC determinaron estar de acuerdo que la entidad cuenta con servicios en línea para realizar trámites documentarios para la adquisición del documento de identidad. Sarmiento (2015) cita a Zeithmal et. Al (2000) y Parasuraman et. Al (2005) definen la calidad de servicio electrónico como “el grado en que un sitio web facilita la navegación, compras y entregas eficientes y efectivas.”

(p.374). Si la entidad cuenta con servicios en línea facilita la navegación, adquisición y entrega eficientes y efectivas de los trámites documentarios, logrando de esta manera brindar un mejor servicio sin necesidad de asistir a los centros de atención, además que el 65% de los usuarios que determinaron estar de acuerdo que si el RENIEC se preocupa por promover los servicios en línea que ofrece, aumente hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 29%

que manifestó ser indiferente se acogerán a las estrategias propuestas, mientras que el 6% de encuestados consideró estar en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

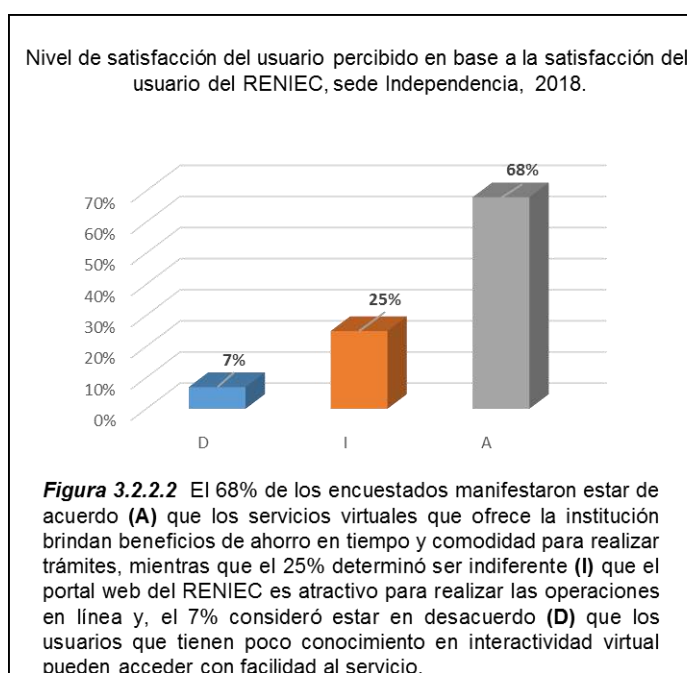
A continuación, la Tabla 3.2.2.2.a muestra el nivel de la satisfacción del usuario percibido en base a la calidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018 y la Figura 3.2.2.1 muestra en forma de gráfico el nivel de la satisfacción del usuario percibido en base a la calidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018:

Tabla 3.2.2.2.a

Nivel de la satisfacción del usuario percibido en base a la calidad del servicio electrónico del RENIEC, sede Independencia, 2018

ITEMS	D	I	A	TOTAL
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	263	954	2623	3840
	7%	25%	68%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Fuente: Elaboración propia en base a la técnica de la encuesta

Análisis

El 68% de los usuarios del RENIEC determinaron estar de acuerdo que los servicios virtuales que ofrece la institución brindan beneficios de ahorro en tiempo y comodidad para realizar trámites. Quispe y Dante (2016) cita a Sureshchandar et al. (2002) menciona que la satisfacción del cliente con los servicios de la organización está basada en todos los encuentros que tiene el cliente

con esa institución y puede ocurrir en múltiples niveles: satisfacción con la atención, con el servicio principal y con la organización como un todo. (p.5). Si la entidad satisface las expectativas o percepciones del usuario, logrará que vuelvan hacer uso del servicio, además que el 68% de los usuarios que determinaron estar de acuerdo que los servicios virtuales que ofrecen beneficios de ahorro de tiempo y comodidad, aumente hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 25% que manifestó ser indiferente se acogerán a las estrategias propuestas, mientras que el 7% de encuestados consideró estar en desacuerdo, lo harán en el largo plazo.

3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas

A continuación, se muestra en la Tabla 3.2.3.1 la desviación estándar, los promedios y coeficiente de variabilidad de las variables 1 y la variable 2, con sus dimensiones respectivamente:

Tabla 3.2.3.1

Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2

VARIABLE	DIMENSIÓN	Desviación estándar	Promedio	Coefficiente Variabilidad
CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO	Eficiencia	0.51	2.69	0.19
	Cumplimiento	0.58	2.58	0.23
	Privacidad	0.64	2.58	0.25
	Disponibilidad	0.6	2.43	0.26
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Accesibilidad	0.62	2.37	0.29
	Diseño	0.63	2.55	0.25
	Trámite	0.46	2.72	0.18
	Servicio	0.45	2.72	0.17

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.4 Prueba de hipótesis

3.2.4.1 Prueba de hipótesis general

H_G: Existe relación entre la calidad del servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

H₀: No existe relación la calidad del servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018

H₁: Si existe relación la calidad del servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.1.1 muestra de forma detallada el grado de relación según el coeficiente la correlación de Rho Spearman:

Tabla 3.2.4.1.1.*Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman*

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Reguant, Vila y Torrado (2018, p.55).

A continuación, la Tabla 3.2.4.1.2 muestra la correlación de las variables de estudio:

Prueba de hipótesis

H₀: R=0; V1 no está relacionada con la V2

H₁: R>0; V1 está relacionada con la V2

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si la Sig.E < Sig.T, entonces se rechaza H₀
- Si la Sig.E > Sig.T, entonces se acepta H₀

Tabla 3.2.4.1.2.*Correlación de variables*

		Calidad de servicio electrónico	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
	Satisfacción del usuario	N	384
		Coeficiente de correlación	,694**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	384

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

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.1.2 de la correlación de variables, se observa que la significancia encontrada es de 0.00 teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) como verdadera; donde el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0.694, asumiendo el significado de positiva considerable entre la variable calidad de servicio electrónico y la variable satisfacción del usuario (ver tabla 3.2.4.1.1). Por lo tanto, la hipótesis general de trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que si existe relación entre calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas

H_{E1} : Existe relación entre la calidad del servicio electrónico y la accesibilidad al servicio del RENIEC, sede Independencia, 2018.

H_0 : No existe relación entre la calidad del servicio electrónico y la accesibilidad al servicio del RENIEC, sede Independencia, 2018.

H_1 : Si existe relación entre la calidad del servicio electrónico y la accesibilidad al servicio del RENIEC, sede Independencia, 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.1 muestra la correlación entre la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión accesibilidad al servicio:

Tabla 3.2.4.2.1

La correlación entre la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión accesibilidad al servicio

		Calidad de servicio electrónico	Accesibilidad
Calidad de servicio electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,424**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Accesibilidad	Coefficiente de correlación	,424**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

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

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.1 de correlación de variable y dimensión se observa que la significancia encontrada es de 0.00 teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) como verdadera; donde el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0.424, asumiendo el significado de correlación positiva media entre la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión accesibilidad (ver tabla 3.2.4.1.1). Por lo tanto, la primera hipótesis específica de trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que si existe relación entre calidad de servicio electrónico y la accesibilidad al servicio del RENIEC, sede Independencia, 2018.

H_{E2} : Existe relación entre la calidad del servicio electrónico y el diseño para la interfaz del RENIEC, sede Independencia, 2018.

H_0 : No existe relación entre la calidad del servicio electrónico y el diseño para la interfaz del RENIEC, sede Independencia, 2018.

H_1 : Si existe relación entre la calidad del servicio electrónico y el diseño para la interfaz del RENIEC, sede Independencia, 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.2 muestra la correlación entre la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión diseño:

Tabla 3.2.4.2.2

Correlación entre la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión diseño

			Calidad de servicio electrónico	Diseño
Rho de Spearman	Calidad de servicio electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Diseño	Coefficiente de correlación	,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.2 de correlación de variable y dimensión se observa que la significancia encontrada es de 0.00 teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) como verdadera; donde el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0.418, asumiendo el significado de correlación positiva media entre la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión diseño (ver tabla 3.2.4.1.1). Por lo tanto, la segunda hipótesis específica de trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que si existe relación entre calidad de servicio electrónico y el diseño para la interfaz del RENIEC, sede Independencia, 2018.

H_{E3} : Existe relación entre la calidad de servicio electrónico y el trámite documentario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

H_0 : No existe relación entre la calidad de servicio electrónico y el trámite documentario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

H_1 : Si existe relación entre la calidad de servicio electrónico y el trámite documentario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.3 muestra la correlación entre la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión trámite documentario:

Tabla 3.2.4.2.3

Correlación entre la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión trámite documentario

			Calidad de servicio electrónico	Trámite
Rho de Spearman	Calidad de servicio electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Trámite	Coefficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.3 de correlación de variable y dimensión se observa que la significancia encontrada es de 0.00 teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se

acepta la hipótesis alterna (H_1) como verdadera; donde el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0.659, asumiendo el significado de correlación positiva considerable entre la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión trámite (ver tabla 3.2.4.1.1). Por lo tanto, la tercera hipótesis específica de trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que si existe relación entre calidad de servicio electrónico y el trámite documentario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

H_{E4} : Existe relación entre la calidad de servicio electrónico y el servicio online de RENIEC, sede Independencia, 2018.

H_0 : No existe relación entre la calidad de servicio electrónico y el servicio online de RENIEC, sede Independencia, 2018.

H_1 : Si existe relación entre la calidad de servicio electrónico y el servicio online del RENIEC, sede Independencia, 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.3 muestra la correlación entre la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión servicio:

Tabla 3.2.4.2.4

Correlación entre la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión servicio

			Calidad de servicio electrónico	Servicio
Rho de Spearman	Calidad de servicio electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,378**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Servicio	Coefficiente de correlación	,378**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.4 de correlación de variable y dimensión se observa que la significancia encontrada es de 0.00 teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) como verdadera; donde el valor del coeficiente de Rho de Spearman es de 0.378, asumiendo el significado de correlación positiva media entre la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión servicio (ver tabla 3.2.4.1.1). Por lo tanto, la cuarta hipótesis específica de trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que

si existe relación entre calidad de servicio electrónico y el servicio online del RENIEC, sede Independencia, 2018.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados se concretó lo siguiente:

Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula.

Además, ambas variables poseen una correlación de 0.694; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva considerable entre calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018, por ende el objetivo general queda demostrado.

Beheshti, Shoki, Ahmad, Zakuan y Zaidi (2012) establecieron evaluar la escala de E-SERQUAL para servicios de banca en internet. Además, intento examinar el efecto de E-SERQUAL en la satisfacción del cliente electrónico. Debido a que con el crecimiento y amplio uso de internet las empresas optan por la adquisición de plataformas electrónicas convirtiéndose cada vez más importante para determinar el éxito y el fracaso de la aplicación del comercio electrónico. De tal forma que en base a investigaciones se requiere evaluar las percepciones y la satisfacción del cliente basado en servicios en internet. Por lo cual, se demostró que la seguridad, confianza, estética del sitio web y la facilidad de usos de los servicios de banca por internet tiene efectos positivos en la satisfacción del cliente electrónico.

Se coincide con la conclusión de Beheshti, Shoki, Ahmad, Zakuan y Zaidi que el servicio electrónico y las dimensiones requiere de algunos ajustes de dimensiones y elementos para garantizar la validez del instrumento, demostrando que las dimensiones de facilidad de uso de los servicios en internet, la seguridad y estética del sitio web se relaciona con la variable satisfacción del usuario teniendo como resultado efectos positivos en la cliente electrónico.

El Enfoque del Total Quality Management (TQM) citado por Biasca (2004) proporciona un concepto relacionado con la mejora continua en base a las filosofía de Deming y la Trilogía de Juran, teniendo como prioridad la atención a los requisitos del cliente, la

planificación, el entrenamiento y tener personal que es una necesidad para los procesos de mejora. Por lo cual, para satisfacer a los usuarios en base a la calidad de servicio electrónico se debe evaluar las percepciones y expectativas de los usuarios para satisfacer sus requerimientos y brindar un mejor servicio.

Se determinó la relación entre el servicio electrónico y accesibilidad por RENIEC sede Independencia mediante la Prueba Rho de Spearman demostrando un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula.

Además, la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión accesibilidad poseen una correlación de 0.424; lo cual indica que es una relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva media entre calidad de servicio electrónico y la accesibilidad al servicio del RENIEC, sede Independencia demostrando la finalidad general.

Zemblyte (2015) estableció desarrollar y probar empíricamente La investigación llegó a la siguiente conclusión que se evaluará en base al análisis de tres escalas de calidad del sitio web; se mostró una alta calidad de medición estadística asociada al constructo de cuatro dimensiones desde la perspectiva de los clientes, las cuales son: la compensación, capacidad de respuesta y el cumplimiento, funcionamiento del sitio web y la fiabilidad.

Se coincide con la conclusión de Zemblyte que el constructor de estas dimensiones desde la perspectiva del clientes conlleva a obtener resultados sobre la calidad de servicio electrónico, considerando al funcionamiento del sitio web, el cual es la medida en que el sitio web está disponible y funciona correctamente para que el usuario acceda y pueda hacer uso del servicio. Por lo cual, se mantiene una correlación positiva media con la accesibilidad al servicio.

El Modelo SITEQUAL de Yoo y Donthu citado por Gamo (2013) estipula que las dimensiones facilidad de uso, diseño, rapidez y seguridad pueden permitir hacer una evaluación sobre las transacciones y uso del sitio web de una empresa. Así como también para portales web de servicios en línea permite evidenciar las percepciones y experiencias de los usuarios en base a las dimensiones mencionadas, permitiendo mejorar las funciones del sitio web.

Se especificó la relación entre servicio web y el diseño para la interfaz del RENIEC sede Independencia mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de

significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula.

Además, la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión diseño poseen una correlación de 0.418; lo cual indica que es una relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva media entre calidad de servicio electrónico y el diseño para la interfaz del RENIEC, sede Independencia, 2018, por ende el objetivo general queda demostrado.

Vásquez, J. (2014) determinó que mediante el diseño de un sistema basado en tecnología web se mejorará el control y gestión de venta de unidades móviles a fin de disminuir los tiempos de atención a los clientes y el control de activos en el área de almacén con un sistema de inventario, se recomendó a las empresas en usar estas plataformas virtuales ya que ayuda a transmitir la información a los empleados y realizar ventas electrónicas, logrando así tener un mejor rendimiento de su empresa. Por lo tanto, el diseño de la página web permite mejorar los procesos y brindar un mejor servicio de atención a los requerimientos de los clientes, de manera que garantice una interacción dinámica con el sitio web.

Se coincide con la conclusión de Vásquez en recomendar a las empresas usar plataformas virtuales ya que permite a los usuarios poder hacer uso del servicio sin restricciones en fechas y horarios de atención, de manera que el diseño estético y la presentación de la información de una página web genere una interacción amigable con el portal web.

El Modelo SITEQUAL de Yoo y Donthu citado por Gamo (2013) estipula que las dimensiones facilidad de uso, diseño, rapidez y seguridad puede ser utilizada para evaluar la calidad en los sitios web de compras en internet y examinar los aspectos que afectan al comportamiento de los visitantes online, por lo cual, el diseño estético garantiza la interacción amigable y dinámica de los usuarios con el sitio web.

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre la calidad del servicio electrónico y el trámite documentario del RENIEC sede Independencia, 2018.

Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula.

Además, la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión trámite poseen una correlación de 0.659; lo cual indica que es una relación positiva considerable, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva considerable

entre calidad de servicio electrónico y el trámite documentario del RENIEC, sede Independencia, 2018, por ende el objetivo general queda demostrado.

Espinoza (2017) determinó que existe evidencia para afirmar que el documento electrónico se relaciona significativamente con la calidad de servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduana y de Administración Tributaria, asimismo indico los beneficios que genera el uso de la tecnología aplicado a los documentos electrónicos enfocado a las operaciones realizadas en esta institución. Por lo cual, la tramitación documentaria a través de los portales web se relacionan significativamente con la calidad de servicio electrónico con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos del ciudadano.

Se coincide con la conclusión de Espinoza que el documento electrónico está directamente relacionada con la calidad de servicio electrónico, por lo tanto la presente investigación llego a una conclusión similar en la cual se determinó que existe relación considerable entre calidad de servicio electrónico y el trámite documentario, ya que cada vez las entidades públicas pone más énfasis en la adquisición de la tecnología.

El Enfoque del Total Quality Management (TQM) referida por Biasca (2004) argumenta que el concepto está relacionado con la mejora continua lo cual involucra a toda la organización, atender los requerimientos del cliente en base a la debida gestión para brindar un mejor servicio a los usuarios, teniendo en cuenta que las necesidades y expectativas están en constante cambio ya que hoy en día cada vez existen más usuarios cibernéticos que realizan compras, transacciones, pedidos y otras vía internet.

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre la calidad del servicio electrónico y el servicio online del RENIEC sede Independencia, 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende se rechaza la hipótesis nula.

Además, la variable calidad de servicio electrónico y la dimensión servicio online poseen una correlación de 0,378; lo cual indica que es una relación positiva media, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva media entre calidad de servicio electrónico y el servicio online del RENIEC, sede Independencia, 2018, por ende el objetivo general queda demostrado.

Einasto (2014) determinó que los comentarios confiables y la comunicación efectiva dan confianza al usuario del servicio electrónico, la conclusión a la cual llegó el investigador que la experiencia del usuario, las competencias y las habilidades de información,

combinadas con el deseo de comunicación y participar en el proceso de servicio también afecta la calidad percibida por el usuario. Por lo tanto, los servicios online deben cubrir las expectativas y percepciones de los usuarios.

Se coincide con la conclusión de Einasto (2014) que la experiencia del usuario, las competencias y las habilidades de información conlleva tiene un efecto en la calidad percibida por el usuario. Por lo tanto, el estudio tuvo como resultado que el servicio electrónico tiene una relación positiva media con la dimensión servicio online, debido a que tienen un efecto en la calidad percibida por el usuario.

El Modelo Kano y la satisfacción del cliente citado por Torrijos (2015) argumentan que esta herramienta se utiliza para priorizar la necesidad del cliente y determinar que atributos aportan mayor satisfacción. Por lo tanto, debe emplearse en las empresas para mejorar los productos o servicios y generar una gran satisfacción en el usuario para generar la recompra o volver hacer uso del servicio. Teniendo en cuenta que la tecnología hoy en día es adoptada por todas las empresas tanto públicas como privadas generando en el consumidor una gran expectativa.

V. CONCLUSIÓN

Primera: Se concluye que existe relación entre calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa porque la significancia encontrada de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.694 confirmando que existe una correlación positiva considerable entre las variables.

Segunda: Se concluye que existe relación entre calidad de servicio electrónico y la accesibilidad al servicio; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0,000 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0,424 confirmando que existe una correlación positiva media entre calidad de servicio electrónico y la accesibilidad.

Tercera: Se concluye que existe relación entre calidad de servicio electrónico y el diseño; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0,000 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0,418 confirmando que existe una correlación positiva media entre calidad de servicio electrónico y el diseño.

Cuarta: Se concluye que existe relación entre calidad de servicio electrónico y el trámite documentario; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0,000 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0,659 confirmando que existe una correlación positiva considerable entre el marketing emocional y la experiencia del cliente.

Quinta: Se concluye que existe relación entre calidad de servicio electrónico y el servicio online; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0,000 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0,378 confirmando que existe una correlación positiva media entre calidad de servicio electrónico y el servicio online.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que la entidad brinde información y/o tutoriales para los usuarios que tienen poco conocimiento de interactividad virtual pueda acceder al servicio. Así mismo, incluir en el portal web este recurso como material de guía para los usuarios que por primera vez hacen uso del servicio.

Segunda: Se recomienda que la entidad mejore las opciones de los servicios de manera que estén rotulados para fácil acceso de los usuarios, con el objetivo que el diseño del portal del ciudadano sea interactivo y atractivo visualmente para realizar las operaciones en línea.

Tercera: Se recomienda que la entidad implemente las opciones de Atención, consultas y reclamos en línea para lograr atender los requerimientos de los usuarios en el menor tiempo posible, con la finalidad que el usuario considere efectivo el servicio que ofrece la entidad, logrando así la recomendación y buenas referencias del servicio virtual mediante el portal del ciudadano.

Cuarta: Se recomienda que la entidad brinde información que sea necesaria, precisa y útil en el portal del ciudadano. Así mismo, evitar la sobre carga de servicios virtuales que no son de fácil entendimiento y usabilidad para el usuario, ya que contienen procedimientos largos y difíciles de acceder

VII. PROPUESTA

La propuesta comprende detalladamente las características y componentes del plan de estrategias elaborado y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.



PROPUESTA DE UN PLAN DE ESTRATEGIAS ORIENTADO A LA CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO EN MEJORA A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL RENIEC, SEDE INDEPENDENCIA, 2018.

AUTOR

Huashuayo Fernández, Carla Yadira

ASESORA

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

LIMA – PERÚ

2018 – II

Introducción

La presente propuesta es un plan de estrategias orientado a la calidad del servicio electrónico en mejora a la satisfacción del usuario del RENIEC a través de estrategias para la satisfacción del usuario sobre el servicio virtual que ofrece la entidad, por ello se ha formulado estrategias, los cuales pretender cumplir con los objetivos propuestos, así mismo también permitirá brindar un mejor servicio en línea lo cual, beneficiará a la entidad a lograr satisfacer los requerimientos de los usuarios.

El plan proporcionará a la institución; los conocimientos para mejorar el servicio que mediante su portal del ciudadano, así mismo también los objetivos, que permitirán cumplir con mayor efectividad el plan estrategias orientado a la calidad de servicio electrónico.

La propuesta es presentada por medio de un cuadro en el que se describirán las dimensiones con sus estrategias y sus objetivos, actividades a realizar, medios de verificación, se describirán los métodos y actividades para crear relaciones a largo plazo con los clientes, además contiene explicaciones sobre como las dimensiones influyen en plan de estrategias y herramientas que la empresa debe poseer para administrarla con efectividad.

5.1 Objetivos de la propuesta

- a. Proporcionar al gerente del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC) un plan de estrategias orientados a la calidad de servicio electrónico para brindar un mejor servicio vía web y superar las expectativas del usuario.
- b. Brindar recomendaciones a la empresa para mejorar el servicio virtual mediante su portal del ciudadano y ofrecer una mejor experiencia a los consumidores.
- c. Establecer estrategias orientados a mejorar la calidad de servicio electrónico del portal web del ciudadano.

5.2 Estructura de la propuesta del plan de estrategias orientado a la calidad de servicio electrónico y la satisfacción del usuario del RENIEC, sede Independencia, 2018.

Se presenta un cuadro que refleja el desarrollo de las dimensiones la cuales involucran estrategias con sus objetivos y cada uno de ellos con sus respectivas actividades, las cuales están compuestas por columnas que se describen a continuación:

1. La columna de las dimensiones se refiere al desarrollo del marco teórico de las variables en estudio: calidad de servicio electrónico y satisfacción del usuario.
2. La columna de estrategias - teoría, se refieren a todo el proceso de nuestra investigación, es el sustento en el que gira para el desarrollo de la investigación.
3. La columna de los objetivos - actividades se refiere a las acciones directas que se van a ejecutar y ser desarrolladas por el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC).
4. La columna de los medios de verificación es la evidencia que se obtiene después de ejecutar cada uno de los objetivos con sus respectivas actividades y como se van medir

Tabla 5.2.1

Estructura de la Propuesta

VARIABLE	DIMENSIONES	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Calidad de servicio electrónico	Eficiencia	Apraiz (2018) argumenta que la eficiencia está vinculada a brindar informes, herramientas, vínculos y más en todo el sitio web, el cual sea útil para los usuarios y esté disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. De manera que, el sitio web debe contener la facilidad y velocidad para que el usuario acceda y haga uso del servicio.	Establecer procedimientos simples para reducir los tiempos de tramitación en línea	1. Contratar a un ingeniero de sistemas	Copia del contrato
				2. Evaluar la plataforma del ciudadano para simplificar los protocolos de acceso al servicio.	Rúbrica
				3. Rediseñar el procedimiento de la tramitación en un menor número de pasos.	Boceto
			Rediseñar los procedimientos de tramitación en línea	1. Contactar a un ingeniero de sistema.	Grabador de voz
				2. Realizar la modificación del protocolo de acceso al servicio	Captura de pantalla
				3. Realizar un focus group para recaudar información los ciudadanos sobre el cambio para el acceso al servicio.	Videos y fotos
	Cumplimiento	El servidor privado virtual (2015) menciona que el cumplimiento es el grado en que se cumplen las promesas del sitio sobre la entrega de pedidos y la disponibilidad de artículos. Las empresas que cumplen con las promesas de ventas o servicio que establecen, generan en el cliente confianza en la	Incentivar al usuario hacer uso de la opción seguimiento del estado del trámite.	1. Contratar un total de 5 personas para brindar información a los usuarios sobre la opción de seguimiento de trámite	Copia del contrato
				2. Contar con módulos situados en puntos estratégicos donde haya más allegada a los ciudadanos para brindar información	Fotos
				3. Informar y difundir las nuevas opciones que se presenta en el portal del ciudadano.	Fotos

	empresa para volver hacer uso del servicio.	Difundir la opción de seguimiento del estado del trámite.	1. Hacer un comunicado emergente sobre la opción de seguimiento.	Boceto	
			2. Realizar un control cuidadoso, y actualizar la información en cuanto a fecha de entrega del documento de identidad y otros.	Software Zoho ERP	
			3. Hacer uso de las redes sociales para difundir las nuevas opciones de servicio en línea	Captura de pantalla	
	Privacidad	Soak (2015) manifiesta que es el grado en que el sitio web es seguro y protege la información del cliente. Garantizando la estricta confidencialidad de la información que proporciona el usuario, sin hacer uso de la información para otros fines que no estén dentro de las funciones que brinda el servicio.	Generar confianza en los usuarios para la usabilidad de los servicios web.	1. Informar e incentivar al usuario hacer uso de los servicios web.	Fotos
				2. Contratar a personal para brindar información a los usuarios sobre la política de privacidad	Copia del contrato
				3. Explicar y dar a conocer a los usuarios sobre la política de privacidad de información en la sede de Independencia.	Videos y fotos
			Construir una imagen de confianza con el sitio web.	1. Dar a conocer al usuario las base legales para cualquier empresa.	Videos y fotos
				2. Recaudar testimonios de los usuarios para verificar la efectividad del servicio.	Encuesta
				3. Obtener una certificación para que los usuarios tengan la confianza de que cumple con los parámetros de las entidades certificadas.	Foto
	Disponibilidad	Serrano (2004) manifiesta que consiste en asegurar que el servicio esté disponible siempre que sea requerido, recientemente bautizada como 24/7 tiene dos aspectos: en sistemas o trámites sujetos a plazos y no sujetos a plazos.	Potenciar y consolidar la disponibilidad del sistema de atención integral al ciudadano.	1. Contratar con un técnico para mantenimiento correctivo y preventivo del sistema	Copia del contrato
2. Atención inmediata mediante el canal telefónico y chats para resolver las incidencias técnicas que se le presenta a los ciudadanos al hacer uso del servicio				Software PLATCOM	

		Así mismo, el funcionamiento técnico correcto del sitio web y la medida en que está disponible para los usuarios.		3. Atender las consultas y dudas de los usuarios por el canal telefónico y chats en el tiempo máximo de 3 minutos.	Grabador de voz
			Mejorar el sistema de atención integral al ciudadano.	1. Contratar a un técnico para el mantenimiento correctivo y preventivo del sistema por un 1 año sujeto a renovar contrato cada año.	Copia del contrato
				2. Terciarizar el servicio de atención al cliente (call center) con un mínimo de 30 trabajadores resolviendo las consultas y dudas en un mínimo de tiempo de 7 minutos para atender los requerimientos de todos los usuarios.	Copia del contrato
Satisfacción del usuario	Accesibilidad	Salas (2016) define la accesibilidad como la manera en que el sitio web es accesible y fácil de contactar, sin ningún tipo de restricciones para hacer uso de los servicios que ofrecen las empresas. Esto también hace referencia a la facilidad para encontrar el sitio web en el internet de manera rápida y sencilla a los servicios que ofrece las entidades.	Eliminar las barreras de acceso al servicio en línea.	1. Evaluar la plataforma del ciudadano para eliminar las opciones que no están disponibles.	Boceto
				2. Aplicación de una guía para acceder al servicio.	Boceto
				3. Crear un buscador para acceder en menor tiempo a la opción requerida por el usuario.	Boceto
			Implementar la accesibilidad al servicio en línea.	1. Corregir los enlaces rotos o páginas 404	Boceto
				2. Crear tutoriales indicando como acceder al servicio y adjuntar el link en cada opción en el portal web para fácil entendimiento de los procedimientos.	Captura de pantalla
				3. Incluir un buscador en un lugar destacado del sitio web.	Captura de pantalla

	Diseño	Neetwork (2017) menciona que uno de los aspectos prioritarios en las interfaces web es el diseño de interacción, todo debe estar fundamentado y cumpliendo un propósito específico para ese sitio web o aplicación. Evitando que las fotos, gráficos y elementos de la página web solo sean decorativos, sino mejorar el acceso y la usabilidad para el usuario.	Implementar la arquitectura del portal web	1. Contratar a un especialista en diseño web.	Copia del contrato
				2. Hacer uso de iconos creativos para reforzar el significado de cada opción.	Boceto
				3. Mantener una coherencia de la información en el sitio web y actualizado para conocimiento de los usuarios.	Boceto
			Mejorar el diseño web para que la información visualizada sea consistente.	1. Rediseñar la página web para ser más interactivo el sitio web.	Boceto
				2. Diseñar los iconos relacionados con las funciones de cada opción	Boceto
				3. Reorganizar la información para permitir al usuario encontrar de forma inmediata lo solicitado y su fácil comprensión.	Boceto
	Trámite	El Sistema Integrado de Trámite Documentario - SITRAD (2014) sostiene que el trámite documentario es el conjunto de pasos o la serie de acciones regulados por las entidades públicas o privadas y llevados a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizando la prestación adecuada de un servicio, el reconocimiento de un derecho o la debida ejecución y control de acciones propias	Garantizar procesos simples y eficientes para la tramitación documentaria.	1. Simplificar los pasos para realizar el trámite documentario	Boceto
				2. Cumplir con los tiempos de entrega del documento de identidad.	Encuesta
				3. Las opciones para realizar el trámite documentario deben contener una introducción sobre sus funciones	Captura de pantalla

		de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos del ciudadano.	Control sobre el cambio en los procedimientos de tramitación documentaria.	1. Elegir a las personas adecuadas para el control de cumplimiento de entrega de documentos de identidad en la fecha indicada	CV del profesional
				2. Verificar por medio de una encuesta efectividad en el cambio del procedimiento de trámite documentario.	Encuesta
				3. Realizar reporte sobre el incremento del porcentaje de trámites por vía web	GFI Software
	Servicio	Mejía (2017) sostiene que un servicio web es un sistema que da soporte a la interacción entre el sitio web y el usuario, el cual está conformado por diferentes servicios online que ofrecen las empresas. Los servicios online benefician al usuario para realizar consultas, trámites o transacciones en cualquier momento y en cualquier lugar solo con tener acceso a un ordenador conectado a internet de manera rápida y sin esfuerzo de acercarse a los centros de servicios.	Difundir el servicio en línea para realizar trámites documentarios.	1. Conseguir personal ideal sobre marketing en redes sociales.	CV del profesional
				2. Hacer uso de las redes sociales para incentivar a los ciudadanos hacer uso de los servicios en línea	Captura de pantalla
				3. Mediante la base de datos de los usuarios enviar información por correo electrónico sobre las novedades de los servicios en línea.	Captura de pantalla
				4. Crear un botón de opción denominado “Buzón de sugerencias” para recaudar información que permita mejorar el servicio.	Boceto

Fuente: Elaboración propia

5.3 Actividades para desarrollar el cambio

ACTIVIDAD N° 1

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC)

1.2. Área : Informática

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Contratar un técnico para mantenimiento correctivo y preventivo del sistema.

2.2. Objetivos:

1. Contratar al talento ideal para el puesto.
2. Prevenir fallas en el sistema web.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Se realizará la publicación en el sitio web Computrabajo para atraer a los candidatos.

- b. Se llevará a cabo las entrevistas a los candidatos.
- c. Citar a los candidatos para una entrevista personal con el jefe del departamento de Imagen.
- d. Realizar la firma del contrato por un año.

IV. Medios y materiales

- a. Ficha de evaluación
- b. Lapiceros
- c. Laptop
- d. Copia del contrato

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.1 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.1

Elaboración del propuesto de actividad estrategia 1

Estrategia 1											
Contratar un técnico para mantenimiento correctivo y preventivo del sistema											
Objetivo											
Contratar al talento ideal para el puesto y cumpla las funciones de mantenimiento técnico para prevenir las fallas en el sistema.											
Justificación											
Contratar a un personal para mantenimiento del sistema web previene las fallas en el sistema lo cual, permite que el servicio sea eficiente y el usuario tenga una experiencia agradable al interactuar con el servicio web.											
CORTO PLAZO (1 año)											
La estrategia se desarrollará en un mes, cada año											
Cronograma de ejecución											
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12											
1 semana del mes de enero				2 semana del mes de Enero				3 semana del mes de Enero			
Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
1. Se realizará la publicación en el sitio web Computrabajo para atraer a los candidatos.											
X				X				X			
2. Llevar a cabo las entrevistas a los candidatos.											
	X				X				X		
3. Citar a los candidatos para una entrevista personal con el jefe del departamento de Imagen.											
			X				X				X
4. Realizar la firma del contrato por un año											

X**X****X****Presupuesto de una estrategia**

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Ficha de evaluación	60	Unidad	0.10	6
Lapiceros	5	cajas	5.50	27.50
Sub total				33.50
Otros				
Salario del personal				2500
Sub total				
Total				33.50

Presupuesto anual

Total de costo de una estrategia				2533.50 x
Cantidad de estrategias				3
Total anual				76005

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 2

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC)

1.2. Área : Informática

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Atención inmediata mediante el canal telefónico y chats para resolver las incidencias técnicas que se les presenta a los ciudadanos al hacer uso del servicio.

2.2. Objetivos:

1. Resolver de manera inmediata las fallas en el sistema.
2. Brindar un servicio eficiente y efectivo.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Se contratará a un ingeniero de sistema para implementar la página web.
- b. Se diseñara y mejorara la opción de chats de manera que sea visualizada por el ciudadano al ingresar al portal web.

Figura 5.3.1 Imagen de Referencia de la opción atención por Chats.



Fuente: Foto referencial de la página web de Plat.com.

- c. Se pondrá a disposición del usuario la opción para atender los requerimientos del usuario.

IV. Medios y materiales

- a. Programa de diseño web
- b. Laptop
- c. Software PLATCOM

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.2 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.2

Elaboración del propuesto de actividad estrategia 2

Estrategia 2											
Atención inmediata mediante el canal telefónico y chats para resolver las incidencias técnicas que se les presenta a los ciudadanos al hacer uso del servicio											
Objetivo											
Resolver de manera inmediata las fallas en el sistema para brindar un mejor servicio efectivo y eficiente.											
Justificación											
Responder en el menor tiempo posible las necesidades de los usuarios, genera en el usuario recomendar el servicio debido a la grata experiencia con el servicio virtual.											
LARGO PLAZO (5 año)											
La estrategia se desarrollará en tres meses											
Cronograma de ejecución											
1 2 3 4 5 6											
Mes de Enero 2019				Mes de Febrero 2019				Mes de Marzo 2019			
Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4
a. Se contratará a un ingeniero de sistema para implementar la página web.											
				X							
						X					

2. Se diseñara y mejorara la opción de chats de manera que sea visualizada por el ciudadano al ingresar al portal web.

3. Se pondrá a disposición del usuario la opción para atender los requerimientos del usuario.

X

Presupuesto de una estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Progama de diseño web	1	Unidades	200	400
Sub total				400
Otros				
Pago de servicios de luz	3	Meses	300	300
Salario del personal	3	Meses	2500	2500
Sub total				2800
Total				3200
Presupuesto para 1 año				
Total de costo de una estrategia				3200x
Cantidad de estrategias				3
Total				9600

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 3

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC)

1.2. Área : Informática

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Atender las consultas y dudas de los usuarios por el canal telefónico y chats por un tiempo de 3 minutos.

2.2. Objetivos:

1. Ser eficientes en atención mediante el servicio web respondiendo en el menor tiempo posible.
2. Cumplir con las expectativas del usuario.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Capacitar al personal sobre atención al cliente.
- b. Realizar una encuesta para evaluar la atención del personal hacia el usuario.
- c. Asignar a un personal para hacer seguimiento al personal que cumpla con el tiempo estipulado de atención.

IV. Medios y materiales

- a. Papel Boom
- b. Lapiceros
- c. Grabadora de voz

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.3 el presupuesto de la actividad:

Hojas Boom	1	Paquete	10	10
Sub total				30.50
Otros				
Personal de capacitación	1		500	500
Bebidas	50	Unidades	2.00	100
Sub total				600
Total				630.50
Presupuesto para 6 años				
Total de costo de una estrategia				630x
Cantidad de estrategias				3
Total				1890

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 4

VI. Datos informativos

1.1. Empresa : Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC)

1.2. Área : Informática

1.3. Ejecutores : Empresa

VII. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Contratar a un técnico para el mantenimiento correctivo de preventivo del sistema.

2.2. Objetivos:

3. Contar con la asistencia de un técnico para prevenir las fallas en el sistema.

VIII. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Realizar una convocatoria publicada en boomerang. Com.
- b. Evaluar el curriculum vitae de los candidatos
- c. Citar a los candidatos para la entrevista
- d. Seleccionar a 3 candidatos para una entrevista con el jefe de Informática.
- e. Firma de contrato del candidato seleccionado.

IX. Medios y materiales

- a. Fichas de evaluación

b. Lapiceros

c. Copia del contrato

X. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.3 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.4**Elaboración del propuesto de actividad estrategia 4**

Estrategia 4											
Contratar un técnico el mantenimiento correctivo y preventivo del sistema.											
Objetivo											
Contar con la asistencia de un técnico para prevenir las fallas en el sistema.											
Justificación											
Elegir el personal idóneo para el puesto es fundamental para desarrollar las funciones que se le asigna de manera eficiente, de manera que se cumpla con los objetivos de la empresa.											
CORTO PLAZO (1 año)											
La estrategia se desarrollará en un mes											
Cronograma de ejecución											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 semana del mes de enero				2 semana del mes de Enero				3 semana del mes de Enero			
Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
1. Realizar una convocatoria publicada en boomerang.com											
											X
2. Evaluar el curriculum vitae de los candidatos											
											X
3. Citar a los candidatos seleccionados para la entrevista personal.											
											X

4. Seleccionar a tres candidatos para una entrevista con el Jefe de Informática.

X

5. Firma del contrato del candidato seleccionado

X

Presupuesto de una estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Ficha de evaluación	30	Unidades	0.10	3.00
Lapiceros	5	cajas	5.50	27.50
Sub total				30.50
Otros				
Salario del personal				2500
Sub total				
Total				2530.50
Presupuesto anual				
Total de costo de una estrategia				2530.50 x
Cantidad de estrategias				3
Total anual				7591.50

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 5

XI. Datos informativos

1.1. Empresa : Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC)

1.2. Área : Informática

1.3. Ejecutores : Empresa

XII. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Terciarizar el servicio de atención al cliente (call center).

2.2. Objetivos:

1. Contar con un mínimo de 30 trabajadores para atención al ciudadano.
2. Resolver las dudas y consultas en un mínimo tiempo de 7 minutos para atender los requerimientos del usuario.

XIII. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Realizar una reunión para evaluar y elegir a la empresa de servicio de call center.
- b. Hacer un contrato con la empresa de servicios.
- c. Firma del contrato
- d. Pedir informe sobre los tiempos de atención al cliente.
- e. Realizar una encuesta a los usuarios en su portal web sobre la atención al ciudadano.

XIV. Medios y materiales

- a. Papel Boom

- b. Lapiceros
- c. Laptop
- d. Copia del contrato

XV. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.3 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.5

Elaboración de propuesto de actividad 5

Estrategia 5						
Terciarizar el servicio de atención al cliente (call center)						
Objetivo						
Contar con un mínimo de 30 trabajadores para atender las consultas y dudas de los usuarios, atendiendo en un mínimo de 7 minutos para ser más eficiente el servicio.						
Justificación						
Terciarizar los servicios brinda beneficios de ahorro en costos y permite contar con ayuda especializada en servicio al cliente por lo cual permitirá obtener resultados de manera positiva respecto a la atención vía web.						
CORTO PLAZO (1 años)						
La estrategia se desarrollará en un mes.						
Cronograma de ejecución						
1 2 3 4 5 6						
Mes de Abril del 2019						
Sem1 Sem 2 Sem3 Sem 4						
1. Realizar una reunión para evaluar y elegir a la empresa de servicio de call center.						
X						
2. Hacer un contrato con la empresa de servicios						
X						
3. Firma del contrato.						
X						
4. Pedir informe sobre los tiempos de atención al cliente.						
X						

5. Realizar una encuesta a los usuarios en su portal web sobre atención al ciudadano.

X

Presupuesto de una estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lapiceros	6	Unidades	0.5	3
Hojas Boom	10	Unidades	0.1	1
Sub total				4
Otros				
Servicios a terceros	12	Meses	114000	114000
Sub total				114000
Total				114004

Presupuesto para 6 años

Total de costo de una estrategia				114004x
Cantidad de estrategias				3
Total				342000

Fuente: Elaboración propia

Referencias Bibliográficas

- ¿*Qué es y como funciona la política de privacidad?*. Bloggin Zenith (11 de Setiembre del 2015). España. Recuperado de: <https://blogginzenith.zenithmedia.es/que-es-y-como-funciona-la-politica-de-privacidad-diccionario/>
- Almonacid, V. (2016). *El principio de accesibilidad en los servicios públicos electrónicos*. Recuperado de: <https://nosoloaytos.wordpress.com/2016/04/11/el-principio-de-accesibilidad-en-los-servicios-publicos-electronicos/>
- Andreu et Al. (2002). *Encuestas electrónicas. Artículos de opinión*. Recuperado de: <http://www.iesa.csic.es/publicaciones/210920117.pdf>
- Apraiz, J. (2018). *Marketing online para comercios*. Editorial Interconsulting Bureau S.L. Málaga. España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=MG9uDwAAQBAJ&pg=PT27&dq=que+es+eficiencia+en+servicios+online&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiJ9sjZgMveAhWRnFkKHc9IDSQQ6AEIMTAC#v=onepage&q=que%20es%20eficiencia%20en%20servicios%20online&f=false>
- Aprueban el Plan de Masificación del DNIe y Presupuesto para el Plan de Masificación del Documento Nacional de Identidad Electrónico (DNIe)*. Diario El Peruano (17 de Junio del 2016). Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-plan-de-masificacion-del-dnie-y-presupuesto-para-resolucion-jefatural-no-78-2016jnacreniec-1394401-2/>
- Arias, J., Villasis, M. y Miranda, G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. México. Recuperado de: <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/viewFile/181/273>
- Bados, A. y García, E. (2014). *Resolución de problemas*. Universidad de Barcelona. Recuperado de: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- Barrera, R. (2017). *Análisis de la calidad de servicio, satisfacción, lealtad y resolución de problemas en la adquisición de billetes de transporte y reservas de alojamientos a*

través de internet. Universidad de Sevilla. Recuperado de: <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/55808/analisis%20de%20la%20calidad%20y%20servicio%2C%20satisfaccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barrera, R. y Navarro, A. (2014). *Evaluación de la calidad en diferentes servicios electrónicos: un análisis multi grupo*. Universidad de Sevilla. España. Recuperado de: file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Barrera_Garca_Ortiz.pdf

Barreto, M. (2014). *10 páginas web peruanas con la mejor experiència de usuario*. Perú. Recuperado de: <https://www.staffdigital.pe/blog/paginas-web-peru-experiencia-usuario/>

Beheshti, F., Shoki, M., Jusoh, A., Zakuan, N., y Bahari, Z. (2012). *E- Service quality dimensions and their effects on E- customer satisfaction in internet banking services*. Irán.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª. Ed.). PEARSON EDUCACIÓN. Colombia

Beurnaris, T., Manos, B., Moulogianni, C., Kiomourtzi, F. y Tandini, M. (2013). *Measuring users satisfaction of an e-government portal*. Grecia. Recuperado de: https://ac.els-cdn.com/S2212017313001114/1-s2.0-S2212017313001114-main.pdf?_tid=c7777792-cda1-4def-af1f-099231fb8787&acdnat=1529906373_e111b8a03319accdaffacd3744f97122

Bijani, G. (2017). *UF1863 – Instalación y configuración de dispositivos y servicios de conectividad asociados*. Editorial Elearning S.L. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=SbpWDwAAQBAJ&pg=PA442&dq=fiabilidad+en+los+servicios+virtuales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjWl-PTstXeAhVInlkKHd8CCocQ6AEIJzAA#v=onepage&q=fiabilidad%20en%20los%20servicios%20virtuales&f=false>

Biasca, R. (2004). *Resultados: La fórmula para crecer en el vértigo competitivo*. Ediciones Granica S.A. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=N_JyNimuL04C&pg=PA89&dq=enfoque+qm&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj24-2rq4zfAhXy1FkKHbesBDUQ6AEIPzAE#v=onepage&q=enfoque%20qm&f=false

- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Cavaller, V., Pedraza, R., Codina, L. y Sánchez, S. (2014). *Estrategias y gestión de la comunicación online y offline*. Editorial UOC. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=RS73AwAAQBAJ&pg=PT67&dq=concepto+de+consulta+online&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiutJ2HkYfeAhVvqIkKHUYSAMIQ6AEIPTAE#v=onepage&q=concepto%20de%20consulta%20online&f=false>
- Cevallos, J. (2015). *Medición de la calidad de servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales*. Universidad Mayor de San Marcos. Perú.
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos*. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Clemenza, C., Gotera, A. y Araujo, R. (2013). *Calidad de los servicios prestados por el servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*. Venezuela.
- Contrato de servicio de VPS*. Servidor privado Virtual (2015). Recuperado de: <https://siliconhosting.com/contratos/contrato-servidores-vps.pdf>
- Cornelio, E. (2015). *Serie: Metodología de la investigación interdisciplinaria: Tomo I investigación Mono disciplinaria*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=K1WxCgAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&source=gbs_navlinks_s
- Corte Suprema emite autoacordado sobre tramitación electrónica*. Pagina web Microjuris (20 de Abril del 2016). Chile. Recuperado de: <https://aldiachile.microjuris.com/2016/04/20/corte-suprema-emite-autoacordado-sobre-tramitacion-electronica/>
- Crismán, R. (2016). *La construcción de escalas de medición para la investigación lingüística y sus aplicaciones didácticas: Una propuesta con respecto a la modalidad lingüística andaluza*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=edQsDAAAQBAJ&dq=conceptos+sobre+alfa+de+cronbach&source=gbs_navlinks_s

- Cuellar, E. y Del Pino, E. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. España: Madrid. Recuperado de: http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf.
- Del Águila, A., Al-dweeri, R. y Padilla, A. (2012). *Factores determinantes de la calidad de servicios electrónicos en el contexto de los operadores postales*. España.
- Del Águila, A., Padilla, A. y Al-dweeri, R. (2013) “*Inputs y Outputs en la calidad de los servicios electrónicos: revisión de la literatura y propuesta de un modelo de relaciones*” Colombia. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40516/42348>
- Duque, E. (2015). “*Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*.” Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Einasto, O. (2014). *E-Service quality criteria in university library: A focus group study*. Estonia.
- El 88% de empresas con factura electrónica en el Perú prefiere la tercerización del servicio*. El Diario Gestión (03 de Abril del 2016). Perú. Recuperado de: <http://bcnconsultores.pe/el-88-de-empresas-con-factura-electronica-en-el-peru-prefiere-la-tercerizacion-del-servicio/>
- El diseño de interacción y sus dimensiones*. Neetwork (24 de Julio del 2018) Recuperado de: <https://neetwork.com/el-diseno-de-interaccion/>
- Espinoza, E. (2017). *Documento electrónico y la calidad de servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduana y de Asministración Tributaria*. Tesis para optar el grado académico de Maestro em Gestión pública. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8949/Espinoza_SED.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Florido, J. (2015). *MF0952_2: Publicación de páginas web*. Editorial Elearning S.L. España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=27hWDwAAQBAJ&pg=PA321&dq=rapidez+en+sitios+web&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwjHs83YiMveAhXEslkKHSZEA6AQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false

Gamo, A. (2013). *Calidad de servicio electrónico a través del cibermarketing*. Tesis para obtener el título de doctorado. Colombia. Cartagena. Recuperado de: <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/4150/algs.pdf?sequence=1>

García, L. (2007). *Los sistemas automatizados de acceso a la información bibliográfica: Evaluación y tendencias en Internet*. Universidad de Salamanca.

Gasovaa, K. y Stofkovaa, K. (2017). *E-government as a quality improvement tool for citizens services*. Eslovaquia.

Gestión de la calidad. SUNAT (2018). Perú. Recuperado de: http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/gestioncalidad/politica_calidad.html

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Métodología de la investigación*. 5ta Edición. Mc. Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. Ed.). Editorial: McGraw-Hill.

Hoffman, D. y Bateson, J. (2012). *Marketing de Servicios: Conceptos, estrategias y casos*. (4ª. Ed.). Cengage Learning Editores.

Hooglang, B. (2014). *Assessing e-service quality, customer satisfaction and customer loyalty in subscription-based self-service web environments*. Recuperado de: [file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Hoogland_Verslag%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Hoogland_Verslag%20(1).pdf)

Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos del Marketing*. (6ª. Ed.)

Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. (12ª. Ed.). PEARSON Educación. Párr. 402. Recuperado de: https://publiclina.files.wordpress.com/2015/01/direccion_de_marketing_-_kotler_edi12.pdf

La evolución del concepto de calidad. IKOR (20 de Mayo del 2014) Recuperado de: <http://blog.ikor.es/evolucion-concepto-calidad/>

Lee, H., Jang, J. y Cho, Ch. (2013). *Developing e-ServQual for Educational Websites*. Republica de Korea. Recuperado de:

http://bkgsi.yonsei.ac.kr/bkgsi/pdf_paper/%EC%9D%B4%EC%A0%95%EC%9A%B0%ED%95%99%EC%83%9D_%EC%BB%A8%ED%8D%BC%EB%9F%B0%EC%8A%A4_Deveoloping%20e-ServQual.pdf

Lombardero, L. (2015). *Trabajar en la era digital: tecnología y competencias para la transformación digital*. LID Editorial. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=cZGQCgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Londoño, L. y Caranton, M. (2008). *Desarrollo de marca em MIPYMES de alimentos de la ciudad de manizales que cuentan com marca registrada*. Trabajo de investigación para optar por el título de Especialista em Gerencia de Merccadeo y Ventas. Recuperado de: http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/527/Luisa_Fernanda_Londo%C3%B1o_Fandi%C3%B1o_2008_1.pdf?sequence=1

Mahecha, Y. (2014). *Investigación, exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa*. Recuperado de: <https://prezi.com/pgukglq1fqr-/investigacion-exploratoria-descriptiva-correlacional-explicativa/>

Mancera, D. (2015). *UF1275- Selección, instalación, configuración y administración de los servidores de transferencia de archivos*. Editorial Elearning S.L. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=43pXDwAAQBAJ&pg=PA176&dq=acceso+para+servicios+virtuales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMpM618tneAhXEu1MKHffKA_wQ6AEIRDAF#v=onepage&q=acceso%20para%20servicios%20virtuales&f=false

Manual de usuario SITRAD. Sistema Integrado de Trámite Documentario (2014) Recuperado de: <http://www3.vivienda.gob.pe/manuales/Manuales/Manual-de-Usuario-SITRAD.pdf>

Marroquín, R. (2012). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf

Martinez, J. y Pino F. (2016). *Definición de um modelo de calidad de servicios soportado por tecnologías de la información*. Universidad del cauca. Popayán, Colombia. Recuperado de: <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/1587/1934>

- Mejía, J. (2017). *Mercadotecnia digital: Una descripción de las herramientas que apoyan la planeación estratégica de toda innovación de campaña web*. Grupo Editorial Patria. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=AUbjDgAAQBAJ&dq=definicion+de+servicio+en+linea&source=gbs_navlinks_s
- Merino, V., Gaytan, F. y Garzón, A. (2003). *Procesos de Mejora Continua*. España. Recuperado de: <https://www.aciamericas.coop/IMG/mejoracontinua.pdf>.
- Molina, J. (2014). *Un modelo de E- Gobierno para el sector económico basado en componentes web 2.0*. Universidad Mayor de San Marcos. Perú.
- Navarro, J. (2014). *Epistemología y metodología de la investigación: Económico administrativo*. Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=RtrhBAAAQBAJ&pg=PA191&dq=investigacion+tecnica+en+metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiqgseOvuTeAhUGvFMKHWdODjsQ6AEIJzAA#v=onepage&q=investigacion%20tecnica%20en%20metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false>
- Navarro, J. (2014). *Epistemología y metodología*. México D.F.: Larousse: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=RtrhBAAAQBAJ&pg=PA242&dq=definicion+de+muestra+en+metodologia+de+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwim2MuS4ZHeAhU11VkkHWETAf8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=definicion%20de%20muestra%20en%20metodologia%20de%20investigacion&f=false>
- Ochoa, C. (27 de Febrero del 2015). *Muestreo probabilístico o no probabilístico*. Recuperado de: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>
- Pandini, W. (2018). *Alta disponibilidad de internet para pequeñas empresas*. Brasil. Recuperado de: <https://ostec.blog/es/seguridad-perimetral/alta-disponibilidad-de-internet-pequenas-empresas>

- Pereiro, J. (18 de Marzo del 2008). *La satisfacción del cliente en ISO 9001*. Recuperado de: http://www.portalcalidad.com/articulos/71-la_satisfaccion_del_cliente_iso_9001
- Pichihua, S. (2017). *Reniec: nuevo portal permitirá realizar más de 30 trámites en línea*. Perú. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-reniec-nuevo-portal-permitira-realizar-mas-30-tramites-linea-677669.aspx>
- Política de privacidad de la web*. PROSEGUR PERÚ (12 de Octubre 2015). Perú. Recuperado de: <file:///C:/Users/lenovo/Downloads/politicia%20de%20privacidad.pdf>
- Puente, N. (2017). *¿Cómo diseñar eficazmente la web de un e-commerce? Análisis de impactos cruzados entre las dimensiones de calidad web?*. Recuperado de: https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/78144/Como_diseñar_eficazmente_la_web_de_un_e_commerce_Análisis_de_impactos_cruzados_entre_las_dimensiones_d_e_calidad_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rahmana, N., Mohamada, B. y Rahmanb, N. (2014). *Factors influencing the quality of e-services on hospital information system (HIS) in Malaysia*. Malasia.
- Reguant, M., Vila, R. y Torrado, M. (2018). *La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS*. Barcelona. Recuperado de: <file:///C:/Users/lenovo/Downloads/21733-51454-4-PB.pdf>
- Resolución Jefatura N° 78-2016/JNAC/RENIEC. (17 de Junio de 2016). Lima. Recuperado de: <http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/intranet/imagenes/noticias/comunicado/RESOLUCION-78-2016-JNAC-RENIEC.pdf>
- Reyes, S. (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente asociación SHARE, sede Huehuetenango*. Tesis para obtener título de Administradora de empresas en el grado académico de Licenciada. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Riski, T y Minda, U. (2017). *“E-Service Quality and e-Recovery Service Quality One-Satisfaction Lazada.Com”* Indonesia. Vol. 8 e-ISSN: 2301-8313. Recuperado de: <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/3838/2907>
- Rosales, J. y Suárez, F. (2018). *“Certificado y firma digital, y su relación con la calidad del servicio electrónico en las entidades públicas, en Lima Metropolitana”* Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Perú.

- Recuperado de:
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624047/Suarez_FP.pdf?sequence=12&isAllowed=y
- Salas, R. (2016). *Diseño y análisis de un sistema web educativo considerando los estilos de aprendizaje*. Vol. 18. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=aoeoDAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Sarmiento, J. (2015). *Marketing de relaciones: aproximación a las relaciones virtuales*. Editorial: DYKINSON S.L. Madrid. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=IGi7CwAAQBAJ&pg=PA378&dq=dise%C3%B1o+estetico+en+sitio+web&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjSxY6l4obeAhWljFkKHe4wAIMQ6AEIPzAE#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20estetico%20en%20sitio%20web&f=false>
- Según Quispe, G, y Dante, V. (2016). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*. Ecuador. Recuperado de:
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Servicio en Línea*. Indecopi (2015) Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/servicios-en-linea>
- Simplificación de trámites*. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2018). Recuperado de:
<https://www.apn.gob.pe/site/files/URRI34534534583945898934857345/59F72C31-8A20-40B8-9D04-9D18300B6541.pdf>
- Sistema Integrado de gestión distrital (Julio de 2014). *Mecanismos de medición de la satisfacción del usuario y partes interesadas*. Bogotá. Recuperado de:
http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linamientos-distritales/L_08%20Mecanismos%20medici%C3%B3n%20satisfacci%C3%B3n%20%281%29.pdf
- Soak, A. (2015). *La privacidad en los medios: El caso de internet y televisión*. Recuperado de: <https://www.farodevigo.es/blogs/polbo-a-feira/la-privacidad-en-los-medios-el-caso-de-internet-y-la-televisi.html>
- Soret, I. y De Obesso, M. (2013). *La gestión de la calidad*. Madrid: Editorial ESIC.

- Sosa, D. (2011). *Administración por calidad*. (2ª. Ed.). México: Limusa.
- Stair, R. y Reynolds, G. (2010). *Principios de Sistema de información: Un enfoque administrativo*. (9ª. Ed.). Cengage Learning Editorial.
- Suárez, R. (2016). *Nivel de calidad de servicio aplicando el Modelo SERVQUAL en el centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Administración con mención en Mercadotecnia. Perú.
- Torrijos, P. (2015). *Cambios que añaden valor. El modelo Kano y la satisfacción del cliente*. Recuperado de: <http://elblogdelmandointermedio.com/2015/02/04/cambios-que-anaden-valor-modelo-kano-y-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Trabaldo, S. y Mendizábal, V. (2014). *Modelo de calidad para propuestas de educación virtual*. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. Buenos Aires – Argentina. Recuperado de: <https://www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/1097.pdf>
- Una plataforma argentina de servicios online se presentó como un caso de éxito en Harvard*. La Nación (12 de Abril del 2017). Recuperado de: <https://www.lanacion.com.ar/2009852-una-plataforma-argentina-de-servicios-online-se-presento-como-un-caso-de-exito-en-harvard>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2006). *Calidad en el servicio*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Vasquez, J. (2014). *Diseño de un sistema basado en tecnología web para el control y gestión de venta de unidades móviles*. Tesis para obtener el título profesional de ingeniero de sistema. Huancayo-Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1153/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20SISTEMA%20BASADO%20EN%20TECNOLOG%C3%8DA%20WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vavra, T. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. (2ª. Ed.). España: Editorial FC.
- Zehir, C. y Narcikara, E. (2016). *E-service quality and E-recovery service quality: Effects on value perceptions and loyalty intentions*. Turquía.
- Zembyte, J. (2015). *The instrument for evaluating E-service quality*. Lituania.

ANEXOS

Anexo A: Solicitud de acceso a la información pública



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

JUAN MANUEL MERINO MEDINA
Jefe Oficina de Administración
Documentaria
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN
Y ESTADO CIVIL

Firmado digitalmente por:
MERINO MEDINA Juan Manuel /IAU 20056613029
señ:
Motivo: Soy el autor del documento.
Fecha: 09/07/2018 14:59:26 -0500

Lima, 09 de Julio del 2018

CARTA N° 000302-2018/SGEN/OAD/RENIEC

Señora
CARLA YADIRA HUASHUAYO FERNANDEZ
Av. Los Jazmines del naranjal Mz. A Lote 36
Los Olivos
Presente.-

Asunto: SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA.

Referencia: SOLICITUD DE REGISTRO N° 0288-2018.

De mi consideración:

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, a través del cual solicita: "LA CANTIDAD DE USUARIOS QUE REALIZA TRAMITES MEDIANTE EL PORTAL WEB DEL REGISTRO DE IDENTIDAD Y ESTADO CIVIL".

Al respecto, es menester señalar que el suscrito en calidad de Funcionario Responsable de atender las solicitudes de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Departamento de Lima, designado mediante Resolución Jefatural N° 112-2017-JNAC/RENIEC (12SET2017), trasladó su solicitud a la Gerencia de Tecnología de la Información para su gestión correspondiente.

Con Memorando N° 001264-2018/GTI/SGGBD/RENIEC (09JUL2018), la Sub Gerencia de Gestión de Base de Datos de la Gerencia de Tecnología de la Información, comunica que ha realizado la búsqueda de lo solicitado por el ciudadano, obteniendo el siguiente resultado:

CANTIDAD DE TRAMITES DE DNI REALIZADOS VIA WEB POR AÑOS
SEGÚN MES DE TRAMITE EN EL PERIODO DE 2017ENE - 2018JUN

MES	2017	2018	TOTAL
TOTAL	1,803,439	871,272	2,674,711
ENE	171,647	175,540	347,187
FEB	145,941	142,500	288,441
MAR	153,911	144,793	298,704
ABR	132,492	130,359	262,851
MAY	152,270	146,119	298,389
JUN	131,970	131,961	263,931
JUL	154,983		154,983
AGO	163,088		163,088
SEP	146,441		146,441
OCT	159,946		159,946
NOV	142,729		142,729
DIC	148,021		148,021



REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL
Jr. Bolivia 109, Torre 1 del Centro Cívico, Piso 04, Lima – Teléfono (01) 3152700
www.reniec.gob.pe



Con la información proporcionada por la Sub Gerencia de Gestión de Base de Datos se da por atendida la presente solicitud de Acceso a la Información Pública.

Sin otro particular.

Atentamente.

(JMM/lcf)


JUAN MANUEL MERINO MEDINA
Jefe de la Oficina de Administración Documentaria
SECRETARÍA GENERAL
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN
Y ESTADO CIVIL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL RENIEC SEDE INDEPENDENCIA, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
CARLA YADIRA HUASHUAYO FERNÁNDEZ

ASESORA
MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LINEA DE INVESTIGACIÓN
Marketing

LIMA - PERÚ

2018

Resumen de coincidencias

28 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida <small>Trabajo del estudiante</small>	4 % >
2	repositorio continental ... <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
3	repositorio uladech.ed ... <small>Si tiene permisos</small>	1 % >
4	blogginzenith zenithme ... <small>Uso de Internet</small>	1 % >
5	bibliotecalibre.org <small>Fuente de Internet</small>	1 % >
6	alicia.concytec.gob.pe	1 % >

Página: 1 de 137 Número de palabras: 32170 Text-only Report High Resolution Apagado

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

“CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL RENIEC, SEDE INDEPENDENCIA, 2018” de la estudiante **CARLA YADIRA HUASHUAYO FERNÁNDEZ**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **28%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 22 de Mayo de 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : de 1

Yo **CARLA YADIRA HUASHUAYO FERNÁNDEZ**, identificado con DNI N° **48126068**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL RENIEC, SEDE INDEPENDENCIA, 2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



CARLA YADIRA HUASHUAYO FERNÁNDEZ

DNI: **48126068**

FECHA: 22 de mayo del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente la estudiante:

Srta. CARLA YADIRA HUASHUAYO FERNÁNDEZ

Trabajo de Investigación titulado:

CALIDAD DE SERVICIO ELECTRÓNICO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL RENIEC SEDE INDEPENDENCIA, 2018.

Para obtener el Grado Académico y/o Título Profesional de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 27 de noviembre del 2018

NOTA O MENCIÓN : 18 (Dieciocho)

Lima, 22 de mayo del 2019



MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

Coordinadora de Investigación de la EP de administración