



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura
Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Yohani Sánchez Paredes

ASESOR:

Dr. José Manuel Delgado Bardales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Tarapoto; a los ocho días del mes de agosto del año dos mil dieciocho, siendo las 4:30 p.m., en mérito de la **Resolución Directoral Académico N°277-2018/DPG-UCV-FT.**

Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada "**Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Jefatura Regional 3 de la Ciudad de Tarapoto – RENIEC, 2018**", MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PROMOCIÓN 2017-01 TARAPOTO; presentado por la bachiller **Sánchez Paredes Yohani**, ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente : Dr. Gustavo Ramírez García
Secretario : Dra. Yoni Meni Rodríguez Espejo
Vocal : Dr. José Manuel Delgado Bardales

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de Aprobada por Unanimidad la Sustentación de la Tesis. Siendo las 5:30 p.m. se dio por concluido el presente acto firmado:


PRESIDENTE
Dr. Gustavo Ramírez García


SECRETARIO
Dra. Yoni Meni Rodríguez Espejo


VOCAL
Dr. José Manuel Delgado Bardales

Dedicatoria

Para mi querido hijo, Luis Fabio Nicolás, por ser mi motivación e inspiración y por la paciencia que me tuviste al no poder estar siempre, ahí contigo cuando me lo decías. Aun así, tú me comprendiste, porque todo lo que hago para seguir adelante es por ti y quiero que en mi veas un ejemplo de superación.

Yohani

Agradecimiento

Al Dr. José Manuel Delgado Bardales, asesor de la tesis, por sus aportes significativos y conducción en la culminación del presente trabajo de investigación.

Le agradezco a mi hijo, Luis Fabio Nicolás, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Gracias a Dios, porque cada día bendices mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar al lado de las personas, que sé que más me aman, me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

La Autora

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Sánchez Paredes, Yohani**, identificado con DNI 45936987, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°45936987, con la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 12 de Agosto de 2018.



Sánchez Paredes, Yohani,

DNI N°45936987

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018”**, con la finalidad de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

La tesis fue trabajada en capítulos, iniciando la introducción como capítulo I, en la cual se aborda la realidad problemática, los trabajos, previos, las teorías relacionadas a la investigación, así como la formulación del problema, sus objetivos e hipótesis.

En el capítulo II se trabajó, el diseño, donde se aborda, el diseño, las variables, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el análisis de los datos.

El III capítulo aborda los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la estadística descriptiva como inferencial.

El capítulo IV discusión de resultados.

El capítulo VI que resume las conclusiones y finalmente las recomendaciones y por último se expresan los anexos. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Índice

Acta de Sustentación de Tesis	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos.	24
II. MÉTODO	25
2.1. Diseño de investigación	25
2.2. Variables, operacionalización	25
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Métodos de análisis de datos.....	29

2.6. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIÓN	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
ANEXOS.....	41
Matriz de consistencia	42
Instrumentos de recolección de datos	44
Validación de instrumentos	48
Índice de confiabilidad.....	54
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	57
Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de la tesis	58
Informe de originalidad	59
Acta de aprobación de originalidad	60
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	61

Índice de Tablas

Tabla N°	Título	Pág. N°
1	Nivel de calidad de servicio en la Jefatura Regional 3-de la ciudad de Tarapoto.....	32
2	Nivel de satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto.....	33
3	Tabla de contingencia.....	34
4	Pruebas de normalidad.....	35
5	Correlación de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	35

Índice de Gráficos

Gráfico N°	Título	Pág. N°
1	Nivel de calidad de servicio en la Jefatura Regional 3-de la ciudad de Tarapoto.....	32
2	Nivel de satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto.....	33

RESUMEN

La presente investigación lleva por título “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018”, tuvo por objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018. La hipótesis establecida fue: existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018. La investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, cuya técnica fue la encuesta, donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 137 usuarios. Los resultados señalan que el 53% de la población consideran “medio” al nivel de calidad de servicio impartido por la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, debido a la baja capacidad que tiene los colaboradores para ayudar al ciudadano que desconoce de los trámites. En cuanto a la satisfacción del usuario, la mayoría de los ciudadanos presentan un nivel medio de satisfacción, debido a las malas conductas impartidas por los colaboradores de la institución. En conclusión, se establece que existe correlación entre el bajo nivel de calidad de servicio impartido por los colaboradores de la de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto –RENIEC con la satisfacción del usuario. Asimismo, el valor $p < 0.05$ de significancia, es decir 0.000, por otro lado, se observó que la correlación de Pearson, tuvo un valor positivo y de 0.857, evidenciando una correlación positiva considerable.

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción del usuario, identidad

ABSTRACT

The present investigation goes for title " Quality of service and satisfaction of the users of the Regional Headquarters 3 of her take care of Tarapoto-RENIEC, 2018 ", the relation had for general aim determine between the quality of service and the satisfaction of the users of the Regional Headquarters 3 of her(it) take care of Tarapoto-RENIEC, 2018, the hypothesis was relation exists between the quality of service and the satisfaction of the users of the Regional Headquarters 3 of her(it) take care of Tarapoto-RENIEC, 2018. The investigation(research) was of descriptive type and correlacional, where a questionnaire of questions was applied to a sample of 137 users. Results, 53 % (72) of the population considers "way" at the level of quality of service given by the Regional Headquarters 3 of the city of Tarapoto-RENIEC, due to the low capacity that has the collaborators to help the citizen who does not know of the steps. As for the satisfaction of the user, the majority of the citizens present an average level of satisfaction, due to the bad(wrong) conducts given by the collaborators of the institution. Conclusion, correlation exists between(among) the low level of quality of service given by the collaborators of that of the Regional Headquarters 3 of her(it) take care of Tarapoto-RENIEC with the satisfaction of the user. Likewise, the value p 0.05 of significancia, that is to say 0.000, on the other hand, observed that Pearson's correlation, it(he,she) had a positive value and of 0.857, demonstrating a positive and considerable correlation.

Keywords: Quality of service, Satisfaction of the user, identity

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En un entorno internacional, han surgido incontables instituciones tanto públicas como privadas que velan por los derechos de la persona, dedicándose a atender y responder de manera asertiva a las necesidades que estos les presente. Sin embargo, frente a las múltiples necesidades que presentan las personas, ha sido necesario crear instituciones especializadas en los diferentes campos de la vida que se dediquen a solucionar aspectos específicos de las necesidades humanas. Este es el caso de la Registraduría Nacional del Estado Civil de Colombia, el organismo encargado de realizar las tareas de expedición de cédulas a mayores de edad. Dicha institución, cuenta con un plan de trabajo alterno, donde se especifica mecanismos y protocolos de atención, la finalidad es mejorar la gestión pública y construir un estado democrático y descentralizado al servicio de la ciudadanía (Sala, G., 2015, p.12)

A nivel nacional, la entidad encargada de otorgar el documento nacional de identidad, es el Registro Nacional e Identificación y estado Civil (RENIEC), un organismo autónomo encargado de la identificación de los peruanos. Dicha institución también cuenta con un protocolo para la atención al usuario, cuyo material de consulta tiene por finalidad proporcionar a sus trabajadores normas y pautas de conducta y comportamiento, de cumplimiento obligatorio, que deben mostrar hacia los usuarios en el marco de sus políticas de calidad, todo ello con el propósito de brindar un óptimo servicio con atención de calidad, teniendo como premisa que el usuario es un elemento primordial e indispensable para la consecución de sus expectativas, el cual se mide sobre el servicio recibido. Sin embargo, sus deficiencias están vinculadas con las excesivas colas que realiza el usuario en el tiempo de espera para realizar su trámite. Se suma a ello el papel primordial que cumple al área de informes, con el tema de la orientación vinculado hacia el conocimiento, la manera como realizar su trámite (presentación de requisitos), optimizando tiempo y recursos. Por ello se converge que las instituciones ubicadas en la ciudad de Lima, no se preocupan en cumplir cada uno de los protocolos establecidos (Neira, J., 2015, p.21)

En el ámbito Local, Tarapoto cuenta con una agencia, cuya atención al público se hace desde las ventanillas de atención, la misma que brinda información en relación a la entrega del DNI, informes sobre trámites, la solicitud de requisitos, pagos, emisión de certificaciones, inscripción de hechos vitales y etc. Es importante que la JR3 Tarapoto cuenta con 20 oficinas a nivel de la región a quienes se les denomina agencias GOR (Gerencias de operaciones registrales), también la JR3 Tarapoto cuenta con un equipo de registradores itinerantes de la gerencia de restitución de identidad y apoyo social, la misma que cuenta con una sede principal (Tarapoto) y la 03 sub sedes en Rioja, las que se encargan de brindar apoyo social, en los distritos pobres y muy pobres del ámbito regional amparándose en resoluciones jefaturales de gratuidad. Bajo este contexto, en la presente investigación se centra en estudiar la jefatura regional 3 de la ciudad de Tarapoto, la mencionada jefatura viene atendiendo a los ciudadanos que acuden a las instalaciones desde distintos puntos de la región, bajo un protocolo con enfoque de derecho de igualdad, género e interculturalidad, sin embargo, se ha evidenciado que los usuarios se encuentran descontentos y molestos frente al servicio que reciben, ya que mencionan que el personal no cumple con entregar respuestas a su requerimiento en los plazos que se este le ha especificado, asimismo la persona que atiende no muestra interés sincero en solucionar los problemas que presentan el usuario, por lo que ni bien llega un requerimiento esto lo archiva aludiendo que tiene demasiada carga laboral. Frente a esto, la credibilidad del personal y la confiabilidad referente a su trabajo se ha visto afectada de manera negativa, llevando finalmente al usuario a calificar el servicio como inadecuado. Es por todo ello que en la presente investigación se pretende conocer el nivel de calidad de servicio y satisfacción del usuario que accede al servicio del registro nacional de identificación y estado civil de Tarapoto.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Álvarez, G. (2012). En su investigación “*Satisfacción de los usuarios y usuarios con el servicio ofrecido en las entidades gubernamentales de Guatemala*”, (Tesis de pregrado). Cuyo objetivo general es la conocer el nivel de satisfacción

de los usuarios en las entidades gubernamentales, cuyo tipo de investigación fue explicativa. Asimismo, se aplicó como técnica la observación, cuyo instrumento fueron la ficha de observación, las mismas que se aplicaron a 114 usuarios. Conclusión. El cliente supone que el servicio ofrecido en la entidad es más de lo esperado dado que el personal es amigable y a su vez les orienta una mejor opción al comprar. El cliente en la dimensión política considera que es más de lo esperado puesto que hay variedad de productos que se identifican por su calidad. (p.85)

Lascurain, G. (2012) en su investigación titulada “*Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida de Mexico*” (Tesis de pregrado). Teniendo como determinar los factores primordiales que predominan en la calidad de servicio para implantar una propuesta de mejorar la satisfacción y lealtad de los usuarios. La investigación es descriptiva- correlacionar, teniendo como muestra a 45 clientes. Se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Conclusión: La organización de la empresa y el grupo corporativo toma casi siempre las decisiones de los recursos de la filial. Es primordial poseer una canal de comunicación a los alrededores de la empresa para que se pueda conocer los problemas y necesidades que presenta la empresa y obtener ayuda para mejorarlo. (p.20).

Droguett, F. (2012) en su tesis “*Calidad de servicio y Satisfacción en el Servicio a Usuarios de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Usuarios*” (Tesis de pregrado). Llegando a la conclusión que es importante la satisfacción de los usuarios en el proceso dado que induce a los usuarios a volver para sus próximos mantenimientos, a su vez, permite dejar en el pasado malas experiencias conduciendo al cliente a adquirir otro vehículo de la misma marca. El recibimiento del vehículo es un factor importante para la satisfacción de los clientes puesto que demuestra la agilidad del personal encargado de la recepción y la entrega. (p.42)

A nivel nacional

Tapia, G. (2010) en su investigación “*Satisfacción del usuario del nivel de la calidad del servicio de las entidades bancarias estatales del Perú*”. (Tesis de maestría). Cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción del usuario y el nivel de la calidad del servicio de las entidades bancarias estatales. En donde se tuvo como muestra a 250 usuarios, utilizando como técnica la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario. Conclusión, no se observó cambio alguno para mejorar el exceso de colas, entonces se induce que las entidades bancarias no ejecutan acciones que beneficien al cliente. Estos esperan largo tiempo para ser atendidos ocasionando molestias, asimismo el ambiente de espera no cuenta con el espacio adecuado lo que genera que las colas lleguen hasta la calle exponiéndose a las temperaturas del clima Contribuciones de la investigación. (p. 56).

Girado, K. (2014) en su tesis “*Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el colegio químico farmacéutico de la libertad- Trujillo*” (Tesis de maestría). El tipo de investigación fue explicativo- correlacional. Tuvo como muestra a 90 agremiados en el colegio químico farmacéutico. Se aplicó la técnica de encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario. Llegando a la conclusión que existe influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio, teniendo como referencia la contratación de la hipótesis. (p. 32).

A nivel local

Leon, V. (2015), en su tesis “*Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2017*” (Tesis de maestría). Cuyo objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la oficina desconcentrada de Tarapoto. Tuvo como tipo de investigación descriptiva- correlacional, cuya muestra estuvo organizada por 319 usuarios. Se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Conclusión: que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de $E_s < 0,05$ es decir “0,000; y el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,806, lo cual muestra que la calidad de servicio está influenciada el 65% por la gestión administrativa. (p.11).

Castro, J; Zamora, E. y Gutiérrez, J. (2015) en su tesis “*Factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del banco de crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto. Año 2014*”. (Tesis de pregrado). Se aplicó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 110 usuarios de la agencia de Banco de Crédito. Llegando a la conclusión: que el aspecto operativo tiene valor elevado asimismo es el que más influencia tiene en la calidad de servicio, respondiendo a la necesidad del servicio dado que los usuarios tienden a creer que la calidad de servicio está sujeto al desempeño de las transacciones bancarias (horarios, explicaciones, tiempo de espera en cola, rentabilidad, etc. (p. 21).

Ruiz, K. (2016) en sus tesis titulado “*La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Pollería Chifa “Sabrosón” de la provincia de Tocache 2017*” (Tesis de pregrado). En la investigación se empleó un tipo de investigación descriptiva- correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 comensales de la pollería Chifa Sabrosón de la provincia de Tocache. Se elaboró un cuestionario que estima la calidad de servicio y satisfacción del cliente. Llego a concluir que el (69%) de los encuestados señalaron que casi nunca se imparte una buena calidad y el (68%) de los encuestados señalaron que casi nunca se sienten satisfechos, asimismo mediante el análisis estadístico RHO de Spearman se demuestra la existencia de una correlación significativa P (Sig. (Unitateral)) $E_s < a 0,05$ es decir “0,000.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Calidad de servicio

Es semejante de excelencia y alto desempeño, no toma en cuenta las diferencias las preferencias, gustos y necesidad de los clientes que utilizan un servicio. La calidad de servicio está relacionada con la satisfacción ya que al brindar una eficiente calidad de servicio el usuario se sentirá contento de los servicios recibidos (Hoffman, D & Bateson, J. 2011, p. 125).

Es el total de las características y actividades que se realizan al brindar un buen servicio de parte de trabajador teniendo en cuenta los recursos materiales y humanos que contiene la empresa. (Olvera, LL. & Scherer, A. 2009, p.61).

Conserva relación con las expectativas del cliente, si las perspectivas de los trabajadores mantienen un bajo nivel y la transmisión del servicio muestra ser mejor que el nivel bajo de los trabajadores, se puede confirmar que los clientes no reciben un servicio de calidad. (Pérez, V., 2010, p. 182)

Evaluación de calidad de servicio

Para la evaluación se ha considerado la teoría expuesta por Martin M & Díaz E. (2013), quien proporciona as siguientes teorías:

Celeridad de los procesos de trámite de DNI

Esta dimensión hace referencia a la capacidad que muestra trabajadores de solucionar problemas en el tiempo establecido el desarrollo de sus actividades de manera rápida (Martin & Díaz., 2013, p.56).

Agilidad en la entrega de los DNI's: los colaboradores deben manejar con rapidez para dar solución al problema mencionado por el usuario, de esa manera lograr la impresión y satisfacción del mismo. El colaborador debe utilizar sus conocimientos y destrezas necesarias para la ejecución del servicio.

Tiempo oportuno en la entrega de los documentos registrales: los clientes se programan para la atención en donde están apresas a un lapso de tiempo de espera para ser atendidos, este tiempo debe ser cumplida sin demorar los documentos o solicitudes requeridos por el cliente. Casi siempre las esperas que realiza el cliente llevan que estos posean una opinión negativa de la entidad pública.

Atención en las inscripciones de hechos vitales

El colaborador debe reflejar las actitudes y comportamientos que se basan o se rigen dentro de las reglas establecidas (respeto, mesura, objetividad y la

efectividad) en la actividad que el colaborador desempeña, mostrando al usuario una buena calidad de servicio (Martin & Díaz., 2013, p. 57).

Capacidad de solucionar problemas durante las inscripciones: Uno de las decepciones de los clientes se da cuando no son atendidos al decir sus problemas y no le den solución alguna. Es por esto que es obligatorio escucharlos con atención para dar solución a sus inconvenientes.

Fiabilidad de la información: Es la capacidad para reconocer problemas, reducir errores y buscar soluciones, a su vez es la capacidad de desempeñarse de manera eficiente con las responsabilidades adquiridas siendo un factor principal en la seguridad de un producto.

Actitud durante los procesos registrales: Es el conocer el servicio, la cortesía de los trabajadores como su destreza para inspirar confianza al cliente (Martin & Díaz., 2013, p.57).

Empatía del personal: El personal responsable de dar solución a los diferentes casos llevados por los usuarios, el cumplimiento de ellos mismo, de acuerdo al tiempo indicado a los usuarios, de esa manera logrando una satisfacción y un buen concepto hacia la unidad encargada.

Cortesía durante los procesos: el usuario debe sentirse cómodo al iniciar un servicio para que la institución inspire una imagen positiva. El cliente debe tener una apreciación buena y adecuada,

Comunicación de los trámites

Aquí se evalúa los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el contexto de relación. La alianza entre los colaboradores y clientes provoca una ambiente cálido y amistoso, el mismo que es beneficioso para la obtención de los objetivos y la satisfacción del usuario (Martín & Díaz., 2013, p.57).

Comunicación de los trámites: la base para un eficiente servicio es la comunicación, dado que de esta forma los colaboradores se relacionarán aumentando el grado de confianza, puede ser formal o informal, del mismo modo se refiere a la voluntad y disposición de los trabajadores al dar sus servicios.

Satisfacción del Usuario

La satisfacción incrementa la conservación del cliente y la retención del usuario está sujeta a la relación de ambas que son influenciadas por la entrega del servicio. (Hansemarky, & Albinsson, 2014, p.23).

Para que exista satisfacción en el cliente, la entidad que brinda el servicio tiene que encajar a las expectativas del cliente, exponiendo capacidad y una eficiente atención que les permita que la atención sea en un lapso de tiempo oportuno evitando la aglomeración de recursos. La satisfacción es más inclusiva, ya que incide en las percepciones de la calidad del producto. Asimismo, se debe considerar los requerimientos propuestos por los usuarios. Los clientes también evalúan el rendimiento del trabajador, tales como su tecnicismo y habilidades para satisfacerlos en su totalidad (Camisón, G., 2013, p.38).

La satisfacción de los clientes se puede tener de dos maneras diferentes: Inmediata o indirecta. Inmediata por que tiene la percepción del trabajador con respecto al rendimiento laboral de sus obligaciones por parte de la empresa e indirecta se tiene información del acatamiento de las exigencias por el cliente. (Camisón, G., 2013, p.52).

La capacidad de conservar niveles elevados de la satisfacción de los clientes es primordial para las entidades, la retención del cliente trae muchas ventajas. (Yuksel, R., 2003, p. 98).

Estimación de la satisfacción al usuario

En cuanto a lo señalado por Camisón, G. (2013), la satisfacción al usuario es aquel sentimiento de gratitud y conformidad, que produce el usuario al momento de recibir el servicio o producto. Para ello se ha considerado las siguientes dimensiones:

Satisfacción dirigida al personal.

Es la satisfacción que es generado por el usuario en cuanto a las acciones o actitudes realizados por los colaboradores de la empresa, para ello se considera la capacidad de comunicación, el trato al usuario y sobre todo el nivel de empatía que muestra el colaborador ante las necesidades del usuario (Camisón, G., 2013, p.53).

Para ello se considera los siguientes indicadores:

Dominio del servicio: Estas acciones hacen referencia a la capacidad y habilidad ejecutada por el colaborador, al emplear recursos materiales que garanticen la eficiencia de las actividades ejecutadas, asimismo el grado de preparación que muestra el empleado ante sus funciones u actividades diarias.

Trato del colaborador: Dichas acciones hacen referencia a la disposición del trabajador para suministrar el servicio, realizarlo en el tiempo oportuno, asimismo tener esmero, consideración, respeto y amabilidad que acciones dirigidos a los usuarios que reciben el servicio.

Satisfacción de la información

Dicha dimensión hace referencia a la gratitud y conformidad por parte del usuario ante la información proporcionada al usuario, la cual debe ser asertiva y objetiva (Camisón, G., 2013, p.53).

Tiene los siguientes indicadores

Exactitud en la información: Dichas acciones hacen mención que la información proporcionada, es decir deben ser clara, precisa y de fácil entendimiento, afín que el usuario muestre signos de satisfacción al atender sus necesidades.

Disponibilidad del recurso de información: Dicha actividad, hace referencia al recurso proporcionado en distintas empresas, sean privadas o públicas, la cual deben guardar coherencia y deben ser de fácil entendimiento y deben estar de acuerdo al requerimiento del usuario.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018?

1.4.2. Problemas específicos:

P1: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018?

P2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Teórica

Con la realización de la investigación, se aportará información y conocimientos relevantes en cuanto a la evaluación de las variables en estudios, la misma que permitirá la solución de cada uno de los objetivos plantados en la investigación.

Práctica

Se justifica en la práctica, debido a los procedimientos a ejecutar. Las mismas que se orientan a evaluar la calidad de servicio y cómo estas repercuten considerablemente en la satisfacción del usuario, a fin que puedan ejecutar planes de contingencias y decisiones asertivas para la organización.

Metodológica

La investigación se justifica en la aplicación de métodos, procedimientos y técnicas científicas empleadas durante el proceso de estudio. Así mismo, con el fin de contar con información confiable, se desarrollaron cuestionarios validados mediante la firma de expertos y confiabilizados mediante la prueba del Alfa de Cronbach, entregando de esta manera un valor estadístico a la investigación.

Relevancia Social

Se justifica socialmente, por cuanto la realización de la investigación proporcionará información asertiva, que beneficiará a la población en su conjunto. Las mismas que acuden a las instalaciones de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, ya que en base a las medidas adoptadas recibirán un trato y servicio de calidad respecto al trámite y las respuestas sobre las solicitudes o requerimientos que estos realicen.

Conveniencia

Es conveniente para el investigador realizar la presente investigación, por cuanto beneficiaria a los usuarios en relación a la calidad de atención, asimismo a los propios colaboradores, ya que se proporcionará información referente al nivel de satisfacción de los usuarios, los mismo que permitirán que la institución adopte nuevos mecanismos de atención, y que los colaboradores se sientan comprometidos a impartir buenas conductas de atención.

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis General

Hi: Sí existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018.

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018.

1.6.2. Hipótesis específica

H1: El nivel de calidad de servicio en la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, es medio.

H2: El nivel de satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, es medio.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos:

O1: Conocer el nivel de calidad de servicio en la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018.

O2: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

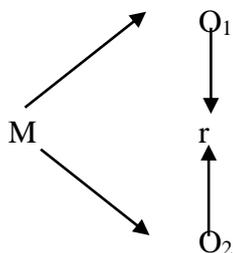
2.1.1. Tipo de Estudio

Básica, puesto que ha proporcionado ideas referentes a la calidad de servicio y satisfacción del usuario, contribuyendo en el incremento de conocimiento del investigador, usando las teorías propuestas por autores que expongan la conducta de las variables en estudio. (Carrasco, S., 2015, p. 43).

2.1.2. Diseño de investigación

La investigación fue de diseño descriptivo y correlacional, con el propósito de responder los objetivos propuestos. Fue descriptiva porque se describió cada una de las características y correlacional puesto que se determinará la relación que presentan las variables en estudio (Valderrama, S., 2016, p.45).

El esquema a emplear será el siguiente:



Donde:

M = 137 usuarios de Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto.

O₁ = Calidad de servicio

O₂ = Satisfacción de los usuarios

r = Relación

2.2. Variables, operacionalización

Variable I = Calidad de servicio

Variable II = Satisfacción de los usuarios

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Es una conducta formada por medio de la estimación largo plazo del desempeño laboral de todos los miembros de la entidad. La calidad de servicio ofrece al consumidor un buen servicio, teniendo en cuenta los recursos tangibles, la conducta del trabajador al brindar el servicio. (Martin, M. & Díaz E. 2013, p.43).	Se evaluará aplicando una encuesta a los usuarios, los mismos que evaluarán la celeridad, atención, actitud y relación interpersonales presentada en el RENIEC	Celeridad de los procesos de trámite de DNI	Agilidad en la entrega de los DNI's	Ordinal
				Tiempo oportuno en la entrega de los documentos registrales	
			Atención en las inscripciones de hechos vitales	Capacidad de solucionar problemas durante las inscripciones	
				Fiabilidad de la información	
			Actitud durante los procesos registrales	Empatía del personal	
				Cortesía durante los procesos	
			Comunicación de los tramites	Comunicación de los tramites	
				Capacidad de respuesta	

Satisfacción del usuario	La satisfacción es más inclusiva, ya que incide en las percepciones de la calidad del producto, se debe considerar los requerimientos propuestos por los clientes. Los clientes también evalúan el rendimiento del trabajador, tales como su tecnicismo y habilidades para satisfacerlos en su totalidad (Camisón, G., 2013, p.38).	Es el grado de contentamiento que muestra el usuario al recibir un servicio o bien se usó un instrumento de medición las cuales están realizados en base a las dimensiones satisfacción dirigida al personal y satisfacción de la información.	Satisfacción dirigida al personal	Dominio del servicio	Ordinal
				Trato del colaborador	
			Satisfacción de la información.	Exactitud de la información	
				Disponibilidad del recurso de información	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población:

La población estuvo conformada por los usuarios atendidos en las Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC. En ese sentido, la población asciende a 214 usuarios.

Muestra:

Para el cálculo de la muestra, se hizo uso de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 214}{(0.05)^2 (214 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = \frac{205.5256}{1.4929}$$
$$n = 137$$

Se obtuvieron los siguientes resultados: 137 usuarios.

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

Las técnicas e instrumentos aplicados fueron los siguientes

VARIABLES	técnica	Instrumento	Fuente	Escala del instrumento	Escala de la variable
Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario	137 usuarios de la RENIEC	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.	Bajo, medio alto.
Satisfacción del usuario					

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez

La validez se hizo mediante dos expertos en gestión pública, y un asesor metodológico.

Confiabilidad

Los resultados obtenidos son los siguientes:

Variables	Técnica	Fuente	Coefficiente
Calidad de servicio	Fiabilidad de alfa de crombach.	Programa SPSS, estadistic, 21	0.869,
Satisfacción del usuario			0.813,

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos recolectados fueron analizados mediante el uso de métodos estadísticos y de software estadístico como el SPSS (Correlación de Pearson), para luego ser presentados en tablas y figuras.

2.6. Aspectos éticos

Se respetó la privacidad de cada de las normativas.

III. RESULTADOS

Objetivo 1: Nivel de calidad de servicio en la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018.

Tabla N° 1.

Nivel de calidad de servicio en la jefatura regional 3-de la ciudad de Tarapoto

Escala de medición de la variable	fi	%
Bajo	17	12%
Medio	72	53%
Alto	48	35%
TOTAL	137	100%

Fuente: Resultados del cuestionario- calidad de servicio

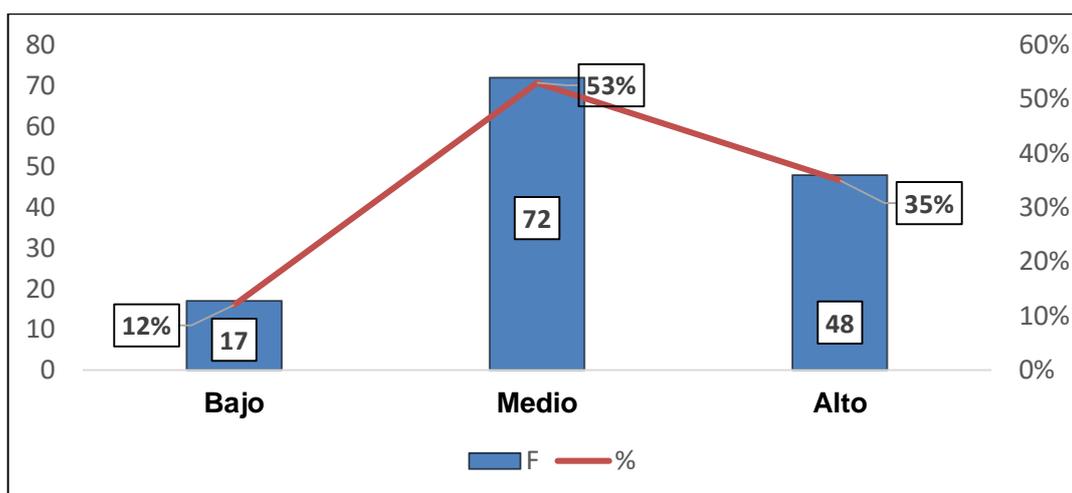


Gráfico N° 1. Nivel de calidad de servicio

Fuente: Referente a la tabla 1

Interpretación:

La tabla y el gráfico 01 muestra que, de 137 ciudadanos, 17 que representan el 12% consideran a la calidad de servicio impartido por la jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto está en nivel “bajo”, 72 ciudadanos que representan el 53% la consideran, en un nivel “medio” y 48 que representan el 35% la consideran en un nivel “alto”.

Objetivo 2: Nivel de satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018.

Tabla N° 2.

Nivel de satisfacción de los usuarios de la jefatura regional 3 de la ciudad de Tarapoto

Escala de medición de la variable	fi	%
Bajo	33	24%
Medio	65	47%
Alto	39	28%
	137	100%

Fuente: Resultados del cuestionario- Satisfacción del usuario

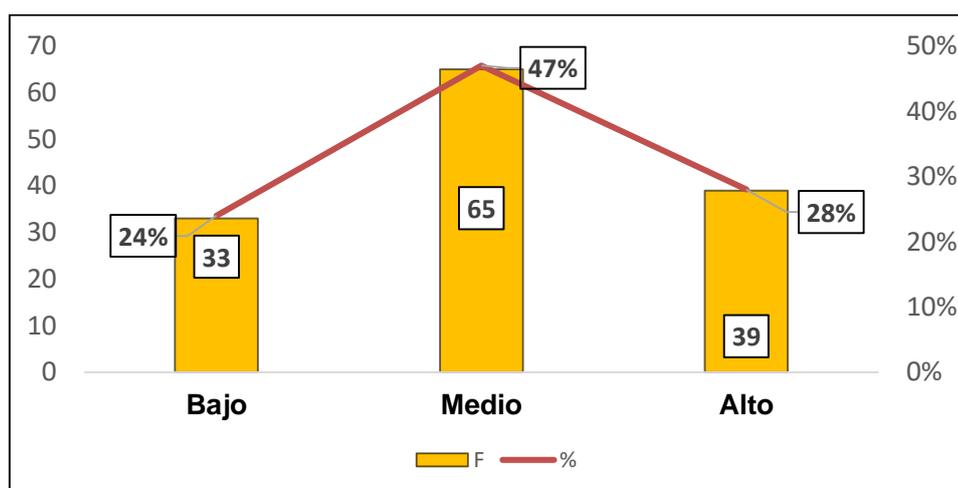


GRÁFICO N° 2. Nivel de satisfacción de los usuarios

Fuente: Referente a la tabla 2

Interpretación:

Se muestra en la tabla y gráfico 02, los resultados referentes al nivel de satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018, donde 33 ciudadanos que representan el 24% presentan un “bajo” nivel de satisfacción, 65 ciudadanos que representan el 47% muestran un nivel “medio” y 39 que representan el 28% muestran un nivel “alto”.

Objetivo general: Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC

A fin de conocer la relación se procede a mostrar la tabla de contingencia, la misma que permitió expresar los resultados de manera descriptiva.

TABLA N° 3.
Tabla de Contingencia

			Satisfacción del usuario			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Calidad de servicio	Bajo	Recuento	4	9	4	17
		% del total	3%	7%	3%	12%
	Medio	Recuento	23	31	18	72
		% del total	17%	23%	13%	53%
	Alto	Recuento	6	25	17	48
		% del total	4%	18%	12%	35%
Total	Recuento	33	65	39	137	
	% del total	24%	47%	28%	100%	

Fuente: Resultados del cuestionario

Interpretación:

De 137 ciudadanos, 72 usuarios con un 53% califican a la calidad de servicio como “Medio”. Por otro lado, 65 ciudadanos muestran un nivel de satisfacción “medio”, siendo estos el 47% de la población.

TABLA N° 4
CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,857**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	137	137
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,857**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	137	137

Fuente: Resultados del cuestionario

Interpretación:

Conforme a la tabla 5, muestra la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P es menor a 0.05, es decir 0.000. Asimismo, se observa que la correlación de Pearson, muestra un valor positivo y de 0.857, lo que conlleva aceptar la hipótesis alterna, la misma que señala que “Sí existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018”

IV. DISCUSIÓN

Con la finalidad de conocer el nivel de calidad de servicio en la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018, se procedió aplicar un cuestionario dirigido a 137 ciudadanos. La muestra señaló que el nivel de calidad medio está en un 53%, por cuanto los colaboradores en su mayoría, no suelen ser cordiales o amables durante los trámites registrales. Asimismo, éstos no son atendidos en el tiempo oportuno y en muchos de los casos los procedimientos adoptados por el personal no suelen ser rápidos. Dichos resultados mantienen relación con la investigación ejecutado por Tapia, G. (2010) quien señala que las entidades bancarias estatales del Perú, presentan un bajo nivel de calidad de servicio, por cuánto sus necesidades no son solucionadas en el tiempo oportuno. Sin embargo, la investigación ejecutada por Álvarez, G. (2012), presenta resultados diferentes a la investigación, ya que señala que las entidades gubernamentales de Guatemala, presentan una calidad de servicio adecuado, debido a que los colaboradores de dichas instituciones son amables, transmiten seguridad y perciben que los responsables de la atención cumplen con brindar atención eficiente.

Asimismo, para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto, se aplicó un cuestionario dirigido a 137 ciudadanos, los mismo que muestran un nivel de satisfacción “medio”, que representa el 47% de la población. Esto se debe a la falta de capacidad que tiene los colaboradores para ayudar al ciudadano que desconoce de los trámites y en su minoría el personal maneja información actualizada de los procedimientos a ejecutar. La información alcanzada mantiene relación con la investigación realizada por Ruiz, K. (2016) quien señala que el 68% de los comensales de la Pollería Chifa “Sabrosón” casi nunca se sienten satisfechos, debido a que el personal no suele atender amablemente, y en el tiempo oportuno, casi siempre se encuentran ocupados, y por otro lado, el personal desconoce de los platos que se suelen comercializar en el restaurante.

En relación al objetivo general, se determinó la relación entre las variables de estudio, evidenciando a través de ello una correlación positiva y considerable, lo que conlleva aceptar la hipótesis alterna, la misma que señala que: “Sí existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018”. La investigación realizada por León, V. (2015), quien

señaló que la calidad de servicios se ve influenciados en un 65% por la gestión administrativa. Asimismo, Ruiz, K. (2016) determinó la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la pollería Chifa Sabrosón de la provincia de Tocache 2017, ya que obtuvo un coeficiente de correlación positivo y de 0,910 lo cual evidencia que la correlación es positiva muy fuerte.

V. CONCLUSIÓN

Se procede a detallar los resultados en relación a los objetivos planteados en la investigación:

- 5.1. Existe una correlación positiva considerable entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, por cuanto el valor P de la Significancia bilateral fue menor a 0.05, es decir 0.000, por otro lado, se observó que la correlación de Pearson, tuvo un valor positivo y de 0.857, lo que ha conllevado aceptar la hipótesis alterna.
- 5.2. El nivel de calidad de servicio en la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC impartido por los colaboradores es “medio” considerado así por el 53% de la población, esto se debe a la falta de capacidad que tiene los colaboradores para ayudar al ciudadano que desconoce de los trámites.
- 5.3. Los usuarios presentan una satisfacción de nivel medio en un 47%, debido a las malas conductas impartidas por los colaboradores de la institución.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. A los jefes de área, desarrollar estrategias de motivación a la buena conducta de los colaboradores, a fin que estos impartan un servicio adecuado a la comunidad, generando un alto nivel de satisfacción de los mismos.

- 6.2. Al representante de la institución efectuar capacitaciones periódicamente al personal de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, para mejorar la eficiencia de cada uno de los procedimientos efectuado en los tramites registrales, asimismo elevar el nivel de conocimiento de los mismos, con respecto a las actividades que se desarrollan, a fin de brindar información fiable y oportuna al ciudadano.

- 6.3. A los colaboradores de la institución, emplear información actualizada, para mejorar el nivel de satisfacción, asimismo realizar talleres para elevar el nivel de empatía y capacidad de respuesta.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los usuarios y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.* Recuperado de: http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/646/1/Jhoslly%20Joao%20Castro%20Saavedra_Edson%20Aram%20Zamora%20Diaz.pdf
- Camisón, G. (2006). *Satisfacción del usuario.* (1°Ed). Mexico: McGraw-Hill
- Carrasco S. (2016) *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* (9ª ed.) Perú: Editorial San Marcos.
- Castro, J; Zamora, E. & Gutiérrez, J. (2015) “*Factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del banco de crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto. Año 2014*” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Perú. Recuperado de: http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/646/1/Jhoslly%20Joao%20Castro%20Saavedra_Edson%20Aram%20Zamora%20Diaz.pdf
- Droguett, F. (2012). *Calidad de servicio y Satisfacción en el Servicio a Usuarios de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Usuarios.* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile. Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>
- Girado, K. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el colegio químico farmacéutico de la libertad- Trujillo.* (Tesis de maestría). Universidad nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hansemarky, M. & Albinsson, A. (2014). *Marketing de servicios .* 1°ed. España: McGraw-Hill Interamericana
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012), “*Marketing de Servicios y Estrategias*”, (4°Ed). Mexico: Edit. Artgraph
- Keller, K. (2010). *Dirección de Marketing.* 2°ed. México: Pearson Educación.

- Lascurain, G. (2012) *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. (Tesis de pregrado). Universidad Iberoamericana. México. Recuperado de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Leon, V. (2015) “*Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2017*” (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.
- Martin M & Díaz E. (2013) “*Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*”, 1°ed. México: ESIC EDITORIAL
- Neira, J. (2015). *Evaluación del nivel de satisfacción del usuario del RENIEC en la oficina registral del distrito del porvenir - Trujillo – La Libertad en el año 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Recuperado de:http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1970/1/re_admi_jaimde.neira_erika.diaz_evaluacion.satisfaccion.reniec_datos.pdf
- Olvera, LL. & Scherer, A. (2009) *El usuario y la calidad en el servicio*. (1° ed). Mexico: Editorial Trillas Sa De Cv,
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Usuario*. (1°ed). España: Ideaspropias Editorial S.L.
- Ruiz, K. (2016) en sus tesis titulado “*La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Pollería Chifa “Sabrosón” de la provincia de Tocache 2017*” (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Union. Morales. Tarapoto.
- Sala, G. (2015). *Gestión de un pequeño comercio* (1° ed.) España. Editorial Editex, S.A.
- Tapia, G. (2010). *Satisfacción del usuario del nivel de la calidad del servicio de las entidades bancarias estatales*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (6° Ed). Perú: San Marcos.
- Vela, Rafael Y Zavaleta, L. (2014). *influencia de la calidad del servicio al usuario en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Recuperado de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/vela_rafael_calidad_servicio_usuario_ventas.pdf

Yuksel, R (2003) *Marketing y Gestión de Servicios*. (1°ed). España: Díaz de Santos.

ANEXOS

Título: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018”

Autor: Br. Sánchez Paredes, Yohani

Problema general	Hipótesis	Objetivos	Aspectos teóricos		
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018?	<p>Hi: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O1: Conocer el nivel de calidad de servicio en la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018.</p> <p>O2: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018.</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>La calidad de servicio es una actitud o comportamiento formada por medio de la estimación a largo plazo del desempeño de los colaboradores o de los recursos que mantiene la entidad (Martin & Díaz 2013, Pp.43).</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Es el resultado de un proceso de evaluación; donde los usuarios comparan sus percepciones de la prestación del servicio y el resultado obtenido, medido en base a sus expectativas. (Camisón, G., 2013, Pp.38).</p>		
Diseño de investigación	Variables de estudio			Población y muestra	Instrumentos
Descriptiva correlacional	Variable	Dimensiones	Indicadores	<p>Población. La población estará conformada por los usuarios atendidos en las Jefatura Regional 3</p>	<p>Técnicas</p> <p>Encuesta</p>
			Agilidad en la entrega de los DNI's		

	Calidad de servicio	Celeridad de los procesos de trámite de DNI	Tiempo oportuno en la entrega de los documentos registrales	de la ciudad de Tarapoto -RENIEC y por la Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (GRIAS) la misma que brinda atención en las campañas itinerantes de apoyo social. En ese sentido, la población asciende a 214 usuarios. Muestra: En función a la formula se tiene los resultados siguientes; 137 usuarios.	Instrumentos Cuestionario
		Atención en las inscripciones de hechos vitales	Capacidad de solucionar problemas durante las inscripciones		
			Fiabilidad de la información		
		Actitud durante los procesos registrales	Empatía del personal		
		Cortesía durante los procesos			
	Comunicación de los tramites	Comunicación de los tramites			
		Capacidad de respuesta			
	Satisfacción del usuario	Satisfacción dirigida al personal	Dominio del servicio		
			Trato del colaborador		
		Satisfacción de la información.	Exactitud de la información		
Disponibilidad del recurso de información					

Fuente: elaboración propia.

Cuestionario de evaluación a la calidad de servicio

El presente instrumento tiene como fin, conocer calidad de servicio ofrecida por los servidores de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

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

Nº	Celeridad de los procesos de trámite de DNI's	Escala				
		1	2	3	4	5
	Indicador: Agilidad en la entrega de los DNI's					
1	¿El colaborador tuvo agilidad durante la atención?					
2	¿Los procedimientos adoptados por el personal suelen ser rápidos?					
	Indicador: Tiempo oportuno en la entrega de los documentos registrales					
3	¿Considera que el tiempo ejecutado por el personal que brinda la atención es el adecuado?					
4	¿Los trámites efectuados por el personal son desarrollados en el tiempo oportuno?					
	Atención en las inscripciones de hechos vitales	Escala				
	Indicador: Capacidad de solucionar problemas durante las inscripciones	1	2	3	4	5
5	¿Considera que el personal cuenta con la habilidad de solucionar sus necesidades presentadas durante la acción que ejecuta?					
6	¿El personal cuenta con la capacidad idónea para solucionar los problemas presentados durante la atención?					
	Indicador: Fiabilidad de la información					
7	¿Considera al personal confiable para ejecutar sus procesos o tramites?					
8	¿Cree usted que la información que le proporcionan el personal es fiable?					
	Actitud durante los procesos registrales	Escala				
	Indicador: Empatía del personal	1	2	3	4	5
9	¿El personal comprende la situación en la que se encuentra?					

10	¿El personal tiene la habilidad para comprender lo que Ud. está sintiendo?						
	Indicador: Cortesía durante los procesos						
11	¿El personal que le atendido le ha demostrado cortesía en el servicio?						
12	¿El personal demuestra amabilidad para relacionarse con Ud.?						
	Comunicación de los tramites	Escala					
		1	2	3	4	5	
	Indicador: Comunicación de los tramites						
13	¿Evidencia que existe una adecuada comunicación con el personal de la institución?						
14	¿El personal se comunica apropiadamente con usted?						
	Indicador: Capacidad de respuesta						
15	¿El personal le brinda información en relación a su necesidad?						
16	¿El personal le proporciona información apropiada durante el servicio?						

Cuestionario de evaluación a la satisfacción de los usuarios

Muy buen día, el presente cuestionario busca conocer el nivel de satisfacción alcanzado por su persona durante la visita efectúa al interior de la entidad para ello marque con una x en el número que considere oportuno, los datos personales son tratados con confidencialidad, para ello se sugiere poner mucha importancia.

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

Ítem	Satisfacción dirigida al personal	Escala				
		1	2	3	4	5
	Indicador: Dominio del servicio					
1	El personal me atiende cordialmente cuando realizo la llamada telefónica.					
2	Considero que el personal de la entidad, desarrolla sus actividades eficientemente.					
3	El personal de la entidad, se encuentran preparado al momento de brindar información.					
4	Considero que la entidad, cuenta con el personal apto en cada centro de atención.					
5	Considero que el trato del personal se diferencia de las demás entidades públicas.					
	Indicador: Trato del colaborador					
6	El personal siempre está presto para ayudar al ciudadano que desconoce de los trámites.					
7	El personal asesora adecuadamente cada uno de los procesos del servicio.					
8	La atención que brinda el personal es en tiempo oportuno.					
9	Considero que el personal se esmera por brindar un mejor servicio.					
10	El personal es amable y respetuoso durante la atención.					
Ítem	Satisfacción de la información.	1	2	3	4	5

	Indicador: Exactitud de la información					
11	Considero que la información proporcionada por el personal es verdadera.					
12	Es fácil entablar una conversación con el personal.					
13	El personal se expresa de manera adecuada.					
14	La información transmitida por el personal es de fácil comprensión.					
15	Considero que el personal encargado satisface mis expectativas en cuanto a la atención que imparte.					
	Indicador: Disponibilidad del recurso de información					
16	La información proporcionada por el personal es clara y objetiva.					
17	El personal maneja información actualizada de los procedimientos a ejecutar.					
18	No he tenido problemas con los trámites ejecutados.					
19	El personal me proporciona los recursos necesarios para desarrollar los trámites eficientemente.					
20	El personal está disponible para proporcionar información.					



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Flores García Segundo Jaime
 Institución donde labora : Ministerio Público Tarapoto
 Especialidad : Magíster en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Yohani Sánchez Paredes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se ajusta, es aplicable a la operacionalización.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 11 de 05 de 2018


 Ing. Segundo Jaime Flores García
 MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Flores García Segundo Jaime
 Institución donde labora : Ministerio Público Tarapoto
 Especialidad : Magíster en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario satisfacción de los usuarios
 Autor (s) del instrumento (s): Yohani Sánchez Paredes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción de los usuarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción de los usuarios .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción de los usuarios .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

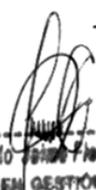
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es confiable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 11 de 05 de 2018



 Ing. Segundo Jaime Flores García
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Castillo Caycho, Manuel

Institución donde labora : Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario calidad de servicio

Autor (s) del instrumento (s): Yohani Sánchez Paredes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE, INSTRUMENTO SE AJUSTA A LA
OPERACIONALIZACIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 11 de Mayo de 2018


Ing. Manuel Castillo Caycho
Maestro en Gestión Pública
CIP: 39882
Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Caycho, Manuel
 Institución donde labora : Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario satisfacción de los usuarios
 Autor (s) del instrumento (s): Yohani Sánchez Paredes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción de los usuarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción de los usuarios .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción de los usuarios .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento se ajusta a la operacionalización
y es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 11 de Mayo de 2018



 Ing. Manuel Castillo Caycho
 Maestro en Gestión Pública
 CIP: 39882
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PRETELL PAREDES LUIS ALBERTO
 Institución donde labora : PROINVERSION - UCV - EPG - TARAPOTO
 Especialidad : Hg. EN GERENCIA SOCIAL
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO
 Autor (s) del instrumento (s): YOHANI SANCHEZ PAREDES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					4.7	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es confiable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 09 de mayo de 2018

Ing. Luis Alberto Pretell Paredes
 Magister en Gerencia Social
 CIP. 50711

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PRETELL PAREDES, LUIS ALBERTO
 Institución donde labora : PROINVERSION - UCV - EPG - TARAPOTO
 Especialidad : Mg. EN GERENCIA SOCIAL
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO SATISFACCION DE LOS USUARIOS
 Autor (s) del instrumento (s): YOHANI SÁNCHEZ PAREDES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: satisfacción de los usuarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción de los usuarios .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción de los usuarios .			x		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					48	

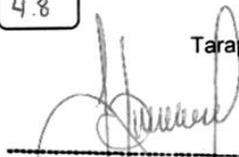
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procede su aplicabilidad

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 09 de mayo de 2018


 Ing. Luis Alberto Pretell Paredes
 Magister en Gerencia Social
 CIP 50711
 Sello personal y firma

Calidad de servicio

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	16

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 1	61,15	179,924	,808	,850
Ítem 2	60,85	181,503	,686	,854
Ítem 3	61,15	179,924	,808	,850
Ítem 4	60,85	181,503	,686	,854
Ítem 5	61,15	179,924	,808	,850
Ítem 6	60,85	181,503	,686	,854
Ítem 7	61,15	179,924	,808	,850
Ítem 8	61,15	179,924	,808	,850
Ítem 9	60,85	181,503	,686	,854
Ítem 10	61,05	215,313	-,178	,885
Ítem 11	61,45	192,892	,394	,865
Ítem 12	61,15	179,924	,808	,850
Ítem 13	60,85	181,503	,686	,854
Ítem 14	61,15	179,924	,808	,850
Ítem 15	60,85	181,503	,686	,854
Ítem 16	61,50	200,579	,181	,873

Satisfacción del Usuario

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	20

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 1	76,20	186,168	,794	,787
Ítem 2	75,90	188,200	,662	,792
Ítem 3	76,20	186,168	,794	,787
Ítem 4	75,90	188,200	,662	,792
Ítem 5	76,20	186,168	,794	,787
Ítem 6	75,90	188,200	,662	,792
Ítem 7	76,20	186,168	,794	,787
Ítem 8	76,20	186,168	,794	,787
Ítem 9	75,90	188,200	,662	,792
Ítem 10	76,10	223,884	-,232	,831
Ítem 11	76,50	200,684	,347	,807
Ítem 12	76,20	186,168	,794	,787
Ítem 13	75,90	188,200	,662	,792
Ítem 14	76,20	186,168	,794	,787
Ítem 15	75,90	188,200	,662	,792
Ítem 16	76,55	205,524	,210	,813

Ítem 17	75,75	219,776	-,134	,827
Ítem 18	76,55	216,261	-,041	,821
Ítem 19	76,55	217,945	-,090	,822
Ítem 20	75,90	230,832	-,383	,838



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

Lima, 22 de Junio de 2018

CARTA N° 0009 -2018/GOR/JR3TAR/ORTAR/RENIEC

Sr(a).
YOHANI SANCHEZ PAREDES
Jr. Leoncio Prado N° 380 – Tarapoto

Referencia: **Solicita: Autorización de Recopilación para Acceso de Aplicación de Instrumentos.**

De nuestra consideración:

Sirva la presente para hacerle llegar nuestro más afectuoso saludo y aprovechamos la oportunidad para brindarle a nombre de la Institución RENIEC, la Autorización para la aplicación de los instrumentos y recopilación de datos, para la culminación de su proyecto de investigación Titulado **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA JEFATURA REGIONAL 3 DE LA CIUDAD DE TARAPOTO – RENIEC, 2018"**.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su trabajo de investigación sobre nuestra institución, quedamos de Ud.

Atentamente,


GISELLE JOAQUINA FLORES BEATEGUI
JEFE OFICINA REGISTRAL - TARAPOTO
Registro Nacional de Identificación
y Estado Civil

(GFR)

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Sánchez Paredes Yohani

D.N.I. : 45936987

Domicilio : Prolong. Lamas 451 - Tarapoto

Teléfono : Fijo : 042524981 Móvil : 955646370

E-mail : babymia21@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra en Gestión Pública

Mención : Maestría en Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Sánchez Paredes Yohani

Título de la tesis: "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Jefatura Regional 3 de la Ciudad de Tarapoto – RENIEC, 2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

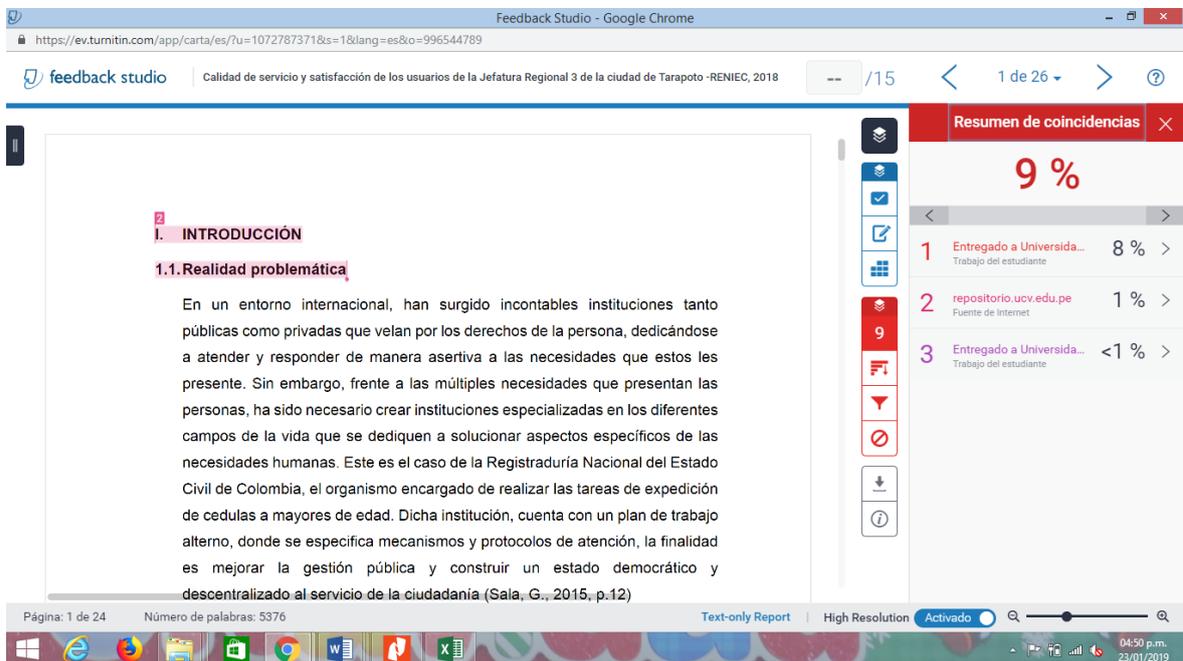
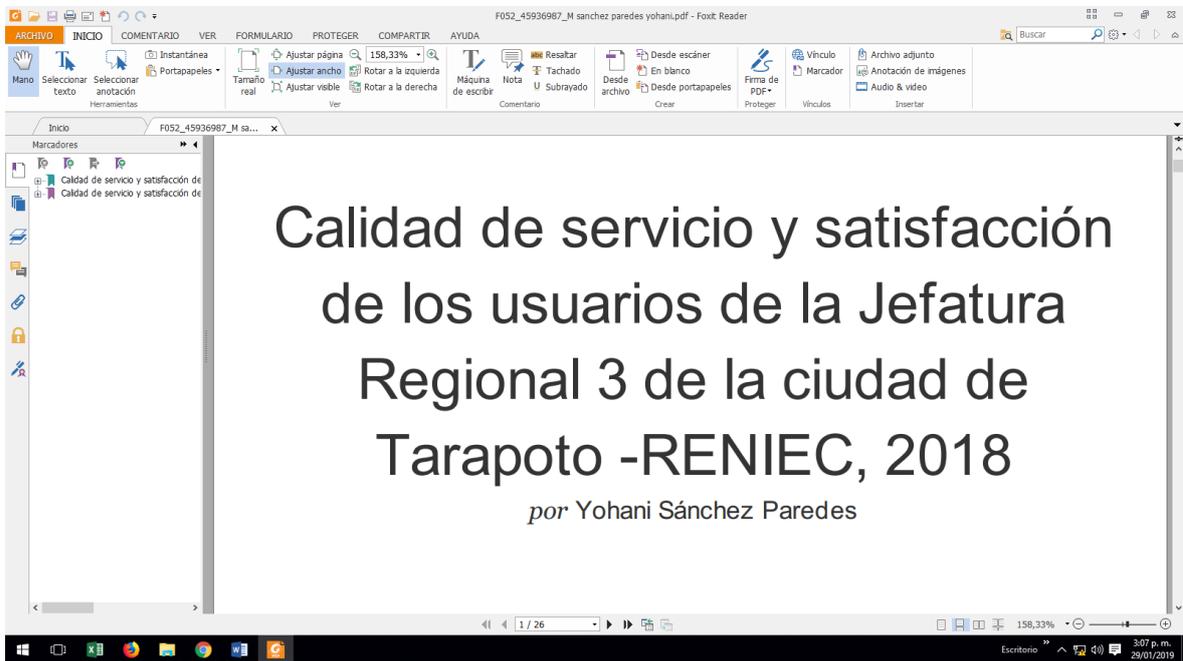


Firma :

.....

Fecha : 25 octubre 2018

Informe de Originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

El Dr. **JOSÉ MANUEL DELGADO BARDALES**, ha revisado la tesis del estudiante Br. **SÁNCHEZ PAREDES YOHANI** titulada **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA JEFATURA REGIONAL 3 DE LA CIUDAD DE TARAPOTO – RENIEC, 2018”** constato que la misma tiene un índice de similitud de 9% verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 24 de Octubre de 2018


.....
Dr. José Manuel Delgado Bardales
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Yohani Sánchez Paredes

INFORME TÍTULADO:

**“Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Jefatura
Regional 3 de la Ciudad de Tarapoto – RENIEC, 2018”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 08 de Agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO