



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de la atención y los niveles de satisfacción de los
ciudadanos atendidos en la Oficina Registral del RENIEC, Ica –
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Sanabria La Rosa, Maria Emilia (ORCID: 0000-0002-4440-650X)

ASESORA:

Mg. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (ORCID: 0000-0003-4826-8447)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado.

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Con mucho cariño a mis dos Marías y a César, por estar siempre a mi lado.

Agradecimientos

A la Mg. Cinthya Virginia Soto Hidalgo y al Mg. César Augusto Pacco Carrión por la dedicación en el asesoramiento del presente trabajo de investigación.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización.....	25
3.3. Población, muestra y muestreo.....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	30
V. Discusión	39
VI. Conclusiones	45
VII. Recomendaciones.....	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 01: Accesibilidad y canales de atención *Satisfacción del ciudadano atendido en la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021.....	32
Tabla 02: Infraestructura mobiliario y equipamiento *Satisfacción del ciudadano atendido en la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021.....	33
Tabla 03: Proceso de atención a la ciudadanía *Satisfacción del ciudadano atendido en la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021.....	33
Tabla 04: Personal de atención a la ciudadanía *Satisfacción del ciudadano atendido en la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021.....	34
Tabla 05: Los reclamos y sugerencias *Satisfacción del ciudadano atendido en la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021.....	34
Tabla 06: Correlación entre la accesibilidad y canales de atención *Satisfacción del ciudadano atendido la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021.....	35
.	
Tabla 07: Correlación entre la infraestructura mobiliario y equipamiento *Satisfacción del ciudadano atendido la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021.....	36
Tabla 08: Correlación entre el proceso de atención a la ciudadanía *Satisfacción del ciudadano atendido la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021.....	37
Tabla 09: Correlación entre el personal de atención a la ciudadanía *Satisfacción del ciudadano atendido la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021.....	38
Tabla 10: Correlación entre los reclamos y sugerencias *Satisfacción del ciudadano atendido la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021.....	39

Resumen

La presente investigación de desarrollo con objeto de determinar la correlación entre la calidad en la atención de la Oficina Registral del RENIEC Ica y la satisfacción de sus usuarios, de tipo básica, diseño no experimental, alcance transversal-correlacional. Se trabajó en base a una población de 500 usuarios y la muestra de 220 ciudadanos, utilizando para este trabajo a la encuesta como la técnica para la obtención de los datos y su respectivo cuestionario como instrumento de obtención de la data. Se relacionó la calidad de la atención con sus 5 dimensiones, proceso de atención a la ciudadanía, accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, simplificación, administrativa infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, el personal de atención a la ciudadanía, los reclamos y sugerencias, con la satisfacción de los usuarios en base al valor percibido, sus expectativas y la conformidad del servicio recibido, concluyéndose que existe una correlación de Rho de Spearman positiva y muy alta de 0,956 entre las variables de estudio, con un P valor de 0,00 y un 95% de confianza, por lo que es importante mejorar los estándares relacionados a la calidad de la atención pues ello repercute en la satisfacción de los usuarios, dando una mayor legitimidad y empoderamiento a las instituciones del Estado.

Palabras clave: Calidad, atención, satisfacción, usuario.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of users of the RENIEC Ica Registry Office, 2021, of a basic type, non-experimental design, cross-sectional and correlational scope. It was based on a population of 500 users and a sample of 220 citizens, using the survey as a data collection technique and the questionnaire as an instrument. The quality of care was related to its 5 dimensions, accessibility and channels of care for citizens, furniture infrastructure and equipment for care, process of care for citizens and administrative simplification, staff of care for citizens, claims and suggestions, with user satisfaction based on perceived value, customer expectations and compliance with the service received, concluding a positive and very high correlation of 0.956 with a P value of 0.00 and 95% confidence, for It is important to improve the standards related to the quality of care, as this affects user satisfaction, giving greater legitimacy and empowerment to State institutions such as the RENIEC Registry Office in the city of Ica.

Keywords: Quality, attention, satisfaction, user

I. INTRODUCCIÓN

Un desafío que enfrentan los estados de los países del mundo es servir con una atención de eficacia y de calidez a sus ciudadanos, y por ello existen experiencias implementadas de manera exitosa y que han servido de modelo a otros países, especialmente para América Latina. Así tenemos por ejemplo que en Corea se ha implementado el programa MinWon 24, el cual consiste en poner a disposición de los ciudadanos más de 3000 tipos de servicios virtualizados en línea disponible las 24 horas del día durante todos los días del año (Vite Cevallos et al., 2018). En Australia se ha implementado el programa Centerlink, el cual consiste en una provisión de servicios y pagos en función al estilo de vida que poseen sus ciudadanos generando un trabajo colaborativo entre los organismos del sector público y privado, así como las agrupaciones de la sociedad civil. En Canadá se ha implementado el programa Service Canada, el cual consiste en una Red de Multiservicios, que brinda atención a la ciudadanía (Especial et al., 2018). En Colombia, se ha implementado el “Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano” (Gobernación de Bolívar, 2020), con la finalidad de ofertar servicios y trámites integrados bajo el esquema back and from Office. En Brasil, existen Centros de Atención al Ciudadano en Bahía, el cual es el único espacio físico con instituciones en las cuales presentan servicios públicos con 300 centro de atención al ciudadano de manera operativos, y en Chile, el programa Chile Atiende, el cual consiste en una red de multi servicios con más de 2500 servicios públicos y beneficios puestos a disposición de la ciudadanía chilena (Palomino et al., 2019).

Según un estudio de la Presidencia del Consejo de Ministros publicado en octubre del 2020 acerca de los servicios ofrecidos por los organismos públicos en el Perú determinan que 7 de cada 10 ciudadanos están satisfechos con respecto a los trámites que gestionan en las diferentes instituciones del Estado, que son 8 horas en promedio las que un ciudadano peruano requiere para realizar algún trámite, y que sólo la mitad de ellos se sienten informados sobre las gestiones que realiza, mientras que el 41% de los trámites del Estado requieren 3 o más interacciones para su resolución.

Por consiguiente, el ciudadano se vio afectado por las largas filas de espera y los horarios complicados en la atención al ciudadano de las entidades del Estado, priorizando la atención en idioma español, sin considerar el idioma de los pueblos originarios de nuestro país, y en cuanto a la atención en puntos alejados, muchos de los ciudadanos tienen que navegar por caudalosos ríos a fin de encontrar una entidad del Estado en el cual puedan ejercer sus trámites. Asimismo, un ciudadano en promedio tiene que recurrir a cuatro instituciones y presentar el mismo documento para poder gestionar algún trámite ante el Estado por lo que el costo económico que asumen ciudadano en los trámites realizados es absurdo, en comparación a los beneficios que de ellos obtienen (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020).

El estado peruano desde hace algunos años ha emprendido políticas que mejoran la atención a los ciudadanos de sus diferentes instituciones, y para ello en el año 2013 publicó el “Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía”, el cual propone estándares que está enfocado en el front Office. Así mismo a fines del año 2016 publica los Planes para la Mejora de la Calidad del Servicio a la Ciudadanía, el cual se caracteriza por ser algo flexible, pero poco orientador, asumiendo el conocimiento y las experiencias acumuladas por las entidades, y además, ha permitido que algunas instituciones estatales obtengan la certificación ISO, aunque estas no están necesariamente alineadas a los propósitos que tienen las diferentes entidades del Estado (Manuel Fernando Vargas de la Torre & Guizado Oscco, 2020).

De acuerdo a la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio del Sector Público”, publicada por la Presidencia del Consejo de Ministros del Estado Peruano, se plantea como modelo de Gestión de la Calidad de Servicio de las Entidades Públicas, en primer lugar, el advertir las necesidades y perspectivas de las personas con el objetivo de identificar el valor del servicio, fortalecerlo; midiendo y analizado su calidad con el objetivo que la institución ejerza un liderazgo y un compromiso hacia el público que atiende, y por último promover en todas las entidades del Estado una cultura de calidad de servicio. Inicialmente, la norma técnica menciona que para conducir a la satisfacción en la atención del ciudadano, el servidor público

debe de tener un trato profesional durante la atención, tener la capacidad de brindar información en un lenguaje preciso, sencillo y claro, tener en cuenta el tiempo que invierte la persona para recibir el servicio o el bien provisto por la entidad pública, que la entidad tenga la capacidad de brindar el bien o servicio público de la forma correcta, debe existir facilidad para permitir el acceso por igual a los ciudadanos sobre los bienes o servicios que oferta la entidad del Estado y generar en la ciudadanía un nivel de confianza en la entidad pública hacia todos los peruanos (Cueva & Esmeralda, 2020).

En ese sentido el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil cuyas siglas son RENIEC, es un organismo constitucionalmente autónomo, responsable de la actualización del Registro Único de Personas Naturales (RUIPN), otorga el al ciudadano peruano el documento nacional de identidad (DNI), registra los denominados hechos vitales como los nacimientos, matrimonios civiles, divorcios, defunciones y otros hechos que modifican el estado civil de los ciudadanos del país. Forma parte del Sistema Electoral, pues en los procesos electorales que se desarrollan para la renovación de autoridades a nivel nacional, proporciona a la autoridad competente el Padrón Electoral que será utilizado el día de las elecciones. Es el ente encargado de emitir los certificados digitales, brindando información a los grupos de interés sobre el registro de parentesco y otras vinculaciones y, mediante el trabajo competente de su personal, alianzas estratégicas con otras instituciones privadas y públicas, el uso de procedimientos simplificados y tecnologías automatizados (RENIEC, 2019).

La problemática que se ha evidenciado es la insatisfacción de los ciudadanos al no poder ser atendido adecuadamente por la pandemia, lo cual motiva la presente investigación y el poder realizar un estudio de las dimensiones a las que pertenecen las variables propuestas, y es que, la capacidad de atención debería estar enfocada en brindar soluciones de calidad en la atención y la satisfacción de los usuarios puede ser conceptualizada desde perspectivas teóricas heterogéneas. Establecer confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y satisfacción del usuario, para satisfacer a los grupos de interés a través de un servicio al ciudadano excelente, ágil y personalizado,

con el compromiso de cumplir con los requisitos legales, mejorando continuamente la efectividad del sistema de gestión de la calidad.

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de demostrar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del ciudadano, que acude a la Oficina Registral de RENIEC Ica, para lo cual, el tipo de investigación que se ha visto por conveniente realizar, es el de enfoque cuantitativo, observacional, correlacional.

II. MARCO TEÓRICO

Los conceptos de la administración han evolucionado con la historia, desde las teorías clásicas de la administración a conceptos más acordes con los cambios de la historia como ejemplo podemos mencionar a May Parker Follet (1960) citado por Davies & Mason-Jones, (2021) quien plantea que la administración es “el arte de hacer las cosas por conducto de las personas”, para Agustín Reyes Ponce (1978) citado por Benjamín Chávez Muñoz, (2017) quien la considera como “el proceso por medio del cual se fija un curso concreto de acción, que ha de seguirse, estableciendo los principios que han de orientarlas, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para llevarlo a cabo”, Asimismo podemos mencionar a Alejandro Geli (1998) citado por Xose Areses Vidal, (2017) quién sostiene que la administración “es el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas que laboran en grupos, alcancen con eficiencia sus metas seleccionadas”.

El avance de la tecnología, los procesos de investigación y la técnica de las últimas décadas han permitido el crecimiento de la administración como ciencia y arte, recibiendo importantes aportes de la psicología, el derecho, la economía, informática, estadística, sociología, etc. Permitiendo la perfección de los diferentes procesos administrativos convirtiéndose como un vehículo para alcanzar las metas y fines de las organizaciones (Jorge Eliécer Prieto Herrera, 2018).

De acuerdo con los enfoques modernos de la administración desarrollados en base a la investigación Art Kleiner, Michael Schrage y Rosabeth Moss Kanter durante los años de 1995 llegaron a la conclusión de 10 principales ideas que elevan el nivel de competitividad de las organizaciones basándose en la modificación de ciertos paradigmas como la necesidad que tienen las organizaciones por pasar del camino de la decisión a la acción, proponiendo para ello que el éxito no radica en la elección de las estrategias, sino más bien en la perfección de su implementación, que las organizaciones tienen la capacidad de aprender y para ello debe comprometer a sus integrantes a generar en ellos un espíritu pensador, innovador, colaborador, a

comprometerse con el desarrollo de sus capacidades y el futuro de la organización para poder incrementar su ventaja competitiva. Señala la importancia de la ética, la confianza e incluso apelar a la espiritualidad del ser humano reflejándolo en su lugar de trabajo para mantener en todo momento un espíritu positivo en base a valores corporativos y de esa forma estrechar relaciones de largo alcance con sus usuarios y/o beneficiarios, teniendo presente el satisfacer sus necesidades, aún más si se trata de la atención de los ciudadanos por las organizaciones estatales (Dill'Erva, 2021).

Para ello es necesario implementar innovaciones tecnológicas que permitan a la organización mejorar su competitividad y mejorar su oferta, enfocada a la atención de las necesidades de sus usuarios actuales. Para ello es fundamental contar con el liderazgo en la toma de las decisiones para que enrumben las actividades y acciones del grupo en función al cumplimiento de sus metas y la misión para lo cual fue creada la organización o institución pública permitiendo la flexibilidad para transformarse en el tiempo, rediseñando sus procesos y estructuras organizacionales adaptándose a los nuevos tiempos. El activo más valioso de toda organización son los colaboradores ya que son sus conocimientos y esfuerzo mostrado en el flujo de trabajo lo que vuelve eficiente a toda organización, reduciendo los costos y mejorando la calidad de toda institución pública (Salazar et al., 2020).

Al haber pasado por el bicentenario de Fundación de nuestra República se plantea la nueva administración pública con un enfoque moderno dinámico flexible en sus procesos adaptados al mejor servicio de los ciudadanos, empleando para ello la ciencia no sólo en el ámbito jurídico sino acompañado de la ciencia administrativa, económicas, sociales entre otros que le permitan a esta nueva administración pública enfrentará su reforma y modernizar el estado siendo este un aspecto crucial en el fortalecimiento de las instituciones de nuestro país pertenecientes al ámbito estatal (Monsiváis Carrillo & Monsiváis Carrillo, 2019).

En la actualidad el estado peruano está atravesando por un conjunto de modificaciones de carácter institucional, legal y operacional dirigidos hacia la adecuación de una realidad social, económica, cultural y política; basada en un sistema de procesos y acciones con el propósito de poder adaptarse de

manera sostenida para responder a las exigencias de los ciudadanos (Dill'Erva, 2021)

Como parte del análisis de la problemática de la atención de las instituciones del Estado peruano, la presidencia

del Consejo de Ministros (PCM) determinó que estas instituciones realizaban su proceso de atención con lentitud y centralización, la atención se viene realizando en horarios rígidos, la infraestructura física y tecnológica es insuficiente, los trámites resultan en procesos redundantes, la información que se debería dar la hacen los ciudadanos es poco difundida y desarticulada y por último existe una relación inadecuada entre la administración y los ciudadanos (Rojas et al., 2019).

Ante esta situación se plantea un plan para mejorar la atención para el ciudadano como parte fundamental del proceso para la reforma del Estado la cual tiene como ejes, el contar como una administración transparente y moderna, tener acceso a las dependencias de las instituciones estatales sin barreras arquitectónicas, mejorar la difusión sobre los horarios de atención y que esta sea de manera visible en todas las sedes estatales y además contar con información oportuna completa clara y precisa sobre qué servicios presta cada una de las entidades del Estado peruano (DAM, 2021).

Todas estas medidas que se están adoptando dentro de los establecimientos del Estado tienen como objetivo primordial el mejorar la atención a la ciudadanía en base a una orientación oportuna a las necesidades del ciudadano, un servicio de calidad orientada a la ciudadanía, la incorporación de mejores prácticas del proceso de atención, con equidad de género, implementando la generación de incentivos y reconocimientos al servidor público, y que además la atención reconozca la interculturalidad del Perú (Keshavarz & Jamshidi, 2018).

El estado peruano dentro de la política para brindar una mejor atención a la ciudadanía, ha diseñado estándares en la atención de calidad de las instituciones a la ciudadanía, este proceso está definido en base a la implementación del modelo de satisfacción a la ciudadanía, la creación y

aplicación de instrumentos de medición de satisfacción del ciudadano y las buenas prácticas en la atención a la ciudadanía (Özkan et al., 2019).

Teniendo como resultado la creación de nuevos estándares para una atención al ciudadano que sea de calidad, siendo estas las estrategias y organización de la institución, el conocimiento del ciudadano, su accesibilidad, los canales de atención con los que cuentan, su infraestructura, mobiliario y equipamiento con que debe contar una institución pública, su proceso de atención, las características y su nivel de formación del personal de atención, la transparencia sus procesos procesos y el acceso a la información que registran de manera oportuna, el proceso de control dirigida a la gestión, y el proceso de sugerencias y reclamos por parte de los ciudadanos atendidos (Leischnig et al., 2018).

Como parte del proceso de acompañamiento de la implementación de estos estándares en las entidades del Estado es importante que se realicen trabajo de investigación que permitan medir y señalar qué factores están influyendo en el desempeño de estos estándares, a fin de que se puedan hacer los reajustes de manera oportuna, así podemos mencionar los siguientes trabajos de investigación:

(Vargas Angulo, 2021) desarrolló una investigación con el propósito de identificar la relación existente entre la incidencia y la calidad de los servicios desarrollados por del Registro Civil en una ciudad ecuatoriana con el proceso de la gestión administrativa, planteando una metodología de tipo descriptiva, analítica, aplicando como instrumento de evaluación una encuesta y una ficha de observación teniendo como resultado que el 50% de las personas consultadas califica como regular la calidad del servicio del Registro Civil, el 40% como pésimo la atención al usuario, el 88% establece que si debe mejorar la atención al usuario, el 100% manifiesta que debe haber un control en el tiempo de espera del servicio, un 25% señala que no está satisfecho con los valores que ofrece los servicios del Registro Civil, el 50% mencionó que considera que es necesario la mejora en la atención al usuario, el 100% manifiesta que debe de haber una campaña de orientación al ciudadano acerca de los servicios que brinda este Registro Civil, el 75% considera muy importante que se generen planes de capacitación continua al personal,

finalmente se identificaron que los factores como la falta de atención, el tiempo que demora, el costo de sus servicios, y las capacitaciones, inciden en la calidad del servicio brindado hacia los ciudadanos por parte de esta oficina de registros civiles.

(Salazar et al., 2020), realizó una investigación con el propósito de evaluar la perspectiva del ciudadano con respecto a la calidad del servicio municipal tomando para ello una metodología del tipo no experimental – básica - descriptiva, empleando para ello una muestra constituida por 157 ciudadanos, y aplicando como instrumento de investigación la ficha de observación y encuesta. Llegaron a concluir que los puntos críticos que obstaculizan la calidad de los servicios brindados en el distrito mencionado es la empatía con el ciudadano con un 54%, el 47% menciona la comprensión al ciudadano, el 53% consideró las dificultades para absolver a los reclamos planteados por los usuarios, el 50% identificó la fiabilidad en la atención y el 57% considera que las instalaciones no son las adecuadas para la atención.

(Rojas et al., 2019) realizan un trabajo de investigación con el fin de evaluar la imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción en el servicio dirigido a los ciudadanos usuarios de instituciones del estado en un municipio de Chile. Para ello plantean un diseño investigativo de tipo correlación, descriptivo tomando experimental. Aplicando una encuesta como instrumento de evaluación, encontrando como resultado que el 80% de los consultados considera que la atención del personal se relaciona con la calidad percibida, el 70% sostiene que la atención del personal influye en la satisfacción al ciudadano, el 74.3% menciona que la eficiencia en los procedimientos influye sobre la calidad percibida en la atención por el ciudadano, el 83.7% sostiene que, la eficiencia de los procedimientos influyen sobre la satisfacción en la atención brindada al ciudadano, que deficiencia en los procedimientos influyen en la imagen percibida hacia la institución por parte de los ciudadanos en un 89.2% y que el equipamiento y entorno de la institución influye significativamente en la calidad percibida con un 85.7%.

(Vinatea Paulino, 2019) ha rrealizado un trabajo de investigación con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los usuarios en la oficina registral de RENIEC de la provincia de Huaylas empleando un estudio que se

caracteriza por ser no experimental con un corte transversal y descriptivo, empleando como instrumento de investigación una encuesta a una muestra conformada por 100 usuarios. esta investigación dio como resultado que los ciudadanos que acuden a la oficina del RENIEC han manifestado no encontrarse satisfechos con el servicio brindado, teniendo como parte de los resultados un servicio bajo y deficiente, mientras un 84% manifestó no encontrarse satisfecho con el servicio otorgado, el 82% considera que el personal no muestra los conocimientos y habilidades para generar confianza y credibilidad en los usuarios, el 84% menciona que el personal de dicha institución no tiene predisposición para absolver las consultas de los usuarios, un 76% consideran que los trabajadores no sienten empatía por el público usuario, el 74% de los encuestados considera que las instalaciones, equipos y materiales no están acorde al servicio que debería brindar.

(Granizo Poma, 2017) desarrollo su investigación teniendo como objetivo estimar la relación entre la atención hacia el cliente y la gestión administrativa del RENIEC en la ciudad de Lima, diseñando un estudio de tipo no experimental, descriptivo con relación, para lo cual se entrevistó a 70 trabajadores de la mencionada entidad a través de cuestionarios. Llegando a la conclusión que con un Rho de 0,728 existe una relación positiva entre el planeamiento de los procesos y la atención al cliente, asimismo el 48,28% de los entrevistados menciona que la práctica de la planeación en dicha institución es poco eficiente, el 44,83% menciona que existe una deficiencia en la organización, el 68,97% considera que la dirección de la institución es poco eficiente y que los sistemas de control en la atención, el 51,72% considera que son poco eficientes. Así mismo evidenció la existencia de una relación significativa que comprende a las variables de estudio: gestión administrativa-atención al cliente en el RENIEC.

(Huamán Romaní & Núñez Lira, 2017) realizó un trabajo que tuvo como objeto establecer el grado de percepción de los clientes de los servicios del RENIEC, Teniendo como método de investigación el no experimental, descriptivo comparativo y transaccional, apoyando segunda muestra conformada por 1213 personas las cuales fueron encuestadas y validadas por la institución. Se tuvo dentro del resultado que el 55.98% de los encuestados

tenían una percepción muy buena con relación a la calidad del servicio en la atención que brinda el RENIEC, El 69.88% considera muy buena el trato en la atención coman el 76, 24% considera muy bueno el servicio brindado, el 76% considera que la orientación recibida fue muy buena, así mismo el 95.24% considera muy aceptable el servicio de las plataformas virtuales y multi servicios, el 54.29% considera como bueno la facilidad para acceder al sistema, mientras que el 30. 36% considera como regular la atención a las consultas.

(Huashuayo Fernández, 2018) realizó un trabajo con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios del RENIEC con respecto a la calidad del servicio generado de forma electrónica en las plataformas wed institucional, del distrito de independencia perteneciente a la provincia de Lima. Para ello se empleó un diseño metodológico de tipo cuantitativo, descriptivo, correccional coma no experimental, lográndose encuestar a 384 ciudadanos que realizaron trámites por la web institucional. Llegándose a concluir en la existencia de una correlación positiva para las variables calidad del servicio electrónico - accesibilidad al servicio por parte de los ciudadanos, existe una relación entre el diseño de la plataforma virtual y la calidad del servicio electrónico, existe relación del trámite documentario y la calidad de servicio electrónico de manera positiva, y finalmente se tiene que existe una correlación positiva entre las variables del servicio electrónico brindado por el RENIEC y la satisfacción de los usuarios de esta plataforma virtual.

(Tangoa Bernardo, 2018) realizó un trabajo de investigación con el objetivo identificar la relación entre las variables calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios de una subgerencia del Gobierno Regional de Pasco mediante una investigación de tipo descriptiva, con relación a lo experimental y cuantitativa, aplicando una encuesta a 26 empleados de ese Gobierno Regional, llegando a concluir que existe una alta correlación del 0.721 entre la calidad del servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios de esta subgerencia, el 35% de los encuestados manifiesta no estar satisfecho con el servicio que brinda, el 54% consideran regular la confianza en el servicio que se brinda, el 54% de usuarios considera como regular la accesibilidad del

servicio que realiza la subgerencia de obras y finalmente el 31% de los encuestados sostiene que no existe responsabilidad en el servicio brindado por esta subgerencia regional de Pasco.

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre los estándares para la mejora de la atención a la ciudadanía con el nivel de satisfacción del ciudadano con respecto a su atención en la oficina registral del RENIEC de Ica, para ello vamos a definir cada uno de los estándares incluidos en la presente investigación:

Accesibilidad - canales de atención a la ciudadanía, abarca los canales de acceso por los cuales el ciudadano puede acceder a los servicios que las entidades públicas ofertan, son importantes a la hora de determinar la calidad de la atención, así como ampliar la cobertura de estos servicios a través de un uso apropiado cómo pueden agilizar los trámites mejorando el acceso a grupos vulnerables y a la información de todos los ciudadanos. Los canales con que cuentan las instituciones estatales son:

El canal presencial, consiste en la ubicación de ventanillas en locales acondicionados para realizar el servicio que la institución presta, pudiendo hacer realizar diversos trámites, recepción de quejas y reclamos, cómo el acceso a la información (Rintamäki & Saarijärvi, 2021).

El canal telefónico, se basa en la recepción de llamadas de los ciudadanos a una línea específica de la institución para poder facilitar el acceso a servicios de la entidad, así como la presentación de quejas, sugerencia, reclamos, denuncias e incluso el acceso directo a ciertos servicios (Yucra Nuñez, 2017).

El canal virtual, este canal ha cobrado una gran relevancia a raíz de las medidas de confinamiento dictados por la pandemia, permitiendo la atención a la ciudadanía a través de plataformas web o correo electrónico a los ciudadanos que necesiten de los servicios de la institución multiplicando los puntos de contacto que se ofrecen y ampliando la cobertura de atención de todas las entidades del Estado (Begazo De Bedoya, 2016).

El canal móvil o itinerante, este canal se habilita de manera temporal estableciendo un punto de atención cercano a la población usuaria que presentan limitaciones en su traslado hacia los locales de atención con la finalidad de acercar de diversas plataformas de servicios que la entidad ofrece. Generalmente este canal se desplaza a las zonas más alejadas a centros urbanos o que cuenten con escasa población (Arevalo Leon & Vargas Quispe, 2019).

Equipamiento, infraestructura e inmobiliario para la atención, son las características que se encuentran como parte de la infraestructura y que generan un soporte y las condiciones de la entidad para brindar sus servicios y atención a la ciudadanía; aquí podemos mencionar también como parte de este estándar la señalización el mantenimiento de las instalaciones, la señalización, las condiciones de seguridad y el equipamiento inmobiliario de los ambientes físicos (Ortiz Romero, 2018).

Condiciones para efectuar la realización de la atención a la ciudadanía del espacio físico que emplea, como parte de la atención de calidad a la ciudadanía es garantizar las condiciones adecuadas de la infraestructura del local de atención, la ventilación, su mobiliario, la iluminación y limpieza, y todo el mantenimiento en su conjunto de las instalaciones del local de atención (Huertas Diaz, 2020).

Es necesario precisar que de acuerdo con ley todo local que se utilice con fines de atención al público debe contar con el certificado de inspección técnica de seguridad, este es un requisito indispensable para garantizar la seguridad estructural y arquitectónica de local de atención a la ciudadanía (Vargas Granda, 2019).

Mapa de riesgo y señalización, como parte de la facilidad que debe generar el local de atención para facilitar la ubicación y acceso de los espacios es importante una adecuada señalización, así como ubicar en el lugar visible el mapa de riesgo que permita garantizar la protección de la integridad y la salud de los ocupantes del local de atención, debiendo utilizar el lenguaje castellano o el que predomina en el lugar, de acuerdo con lo señalado en la normativa vigente (Zamora Chavez, 2015).

Equipamiento para la atención a los ciudadanos, estará conformado por todos los equipos ubicados en el interior de las instalaciones de la institución pública, así como el equipamiento específico utilizado de acuerdo con el servicio brindado por la institución, la provisión de bienes y servicios y las condiciones óptimas para su utilización, aplicando periódicamente el mantenimiento respectivo (Yeckle Arteaga, 2019).

El personal involucrado en el proceso de atención a la ciudadanía se considera como un estándar de la calidad de la atención está relacionado con los elementos del perfil y selección idónea del personal involucrado y los aspectos de la atención al ciudadano y otros vinculados con la gestión del recurso humano como la capacitación del personal, su inducción orientada hacia la generación de una atención de calidad dirigida a la población (Sánchez Chávez, 2020).

Perfil de puesto para la atención al ciudadano, está relacionado con la mejora de los procesos de atención, dando que poner énfasis en el recurso humano que atiende a los ciudadanos, sea cual sea el canal de atención utilizado, con una clara delimitación de sus funciones, en concordancia al perfil requerido, con un nivel de sensibilización y motivación hacia una mentalidad en favor del servicio y el manejo apropiado de las herramientas técnicas para una atención de calidad al ciudadano en función a los servicios que brinda la institución (Cerezo Morales, 2019).

Inducción y capacitación del personal que atiende al ciudadano, todo personal que atiende al ciudadano se le debe inculcar el sentido de compromiso y pertenencia con la entidad, así como el rol del servicio que todo servidor público lo caracteriza, evidenciando la diversidad técnicas empleadas en proponer una atención de calidad. Para ello es indispensable que la institución ponga el alcance de su personal eventos para su formación como talleres, cursos y será de capacitación orientados a incrementar competencias, conocimiento y habilidades (Estrada Murga, 2017).

La mejora en la calidad de los servicios prestados por las instituciones públicas tienen como uno de los ejes principales el velar por el acceso y la carrera del funcionario público con la finalidad de generar un mejor potencial

innovador al servicio de los ciudadanos que pueda contribuir con la implementación de las reformas que son esenciales en el cumplimiento de la misión de estas instituciones al servicio de la población esto permitirá darle el carácter legítimo a las instituciones ante la sociedad caracterizándose por la eficacia en la atención la utilidad que representa a la población el costo de sus procesos y su nivel de organización (Shupingahua Gutiérrez, 2019).

No se puede pensar en una adecuada administración de las instituciones públicas donde el sistema que rige el empleo público es deficiente en ese sentido el régimen jurídico aplicable debe regular este sistema de administración de empleados públicos procurando una mejor selección de los candidatos generando un clima de oportunidades en el crecimiento profesional así como una adecuada compensación por el trabajo realizado que estimule su compromiso al servicio de la ciudadanía, como también preocuparse por su formación que lo convierten en el servidor público apropiado para la atención anda entonces con este libro entre sus deberes, derechos e intereses legítimos así como a sus obligaciones y responsabilidades anteponiendo siempre el garantizar el mejor servicio a la población (Vásquez Montoya, 2021) (Cueva & Esmeralda, 2020).

En referencia al estándar para la mejora de la disposición en la atención brindada a los ciudadanos tenemos el correspondiente a los reclamos y sugerencias, estos comprenden los mecanismos para el registro recepción y tratamiento de las sugerencias y reclamos que pueden generar los ciudadanos, los cuales deben ser empleados para el proceso de la mejora continua de la institución mediante la información pertinente de quienes los administran (Blas Burgos & Rios Bonifaz, 2020).

Toda institución que deseen mejorar sus procesos debe implementar procesos adecuados en la recepción, tratamiento y registro de reclamos - sugerencias, y aquí estos elementos deben ser utilizados como retroalimentación a fin de mejorar sus procedimientos en servicio de atención a los ciudadanos en favor de incrementar la calidad percibida de la atención (Tangoa Bernardo, 2018) (Manuel Fernando Vargas de la Torre & Guizado Oscoco, 2020).

Aquellos aspectos en el cual genera en atención de la ciudadanía y atención de reclamos deben considerarse dentro del proceso de evaluación y servir como base y las mejores que corresponda, así mismo las sugerencias deben ser consideradas como insumos en la toma de decisiones del equipo que tiene a su cargo la administración de los procesos de atención de la entidad de forma pertinente en función a estas sugerencias (Mori Rivera, 2017).

Es imposible pensar en la calidad de las instituciones del Estado si es que éstas no contemplan la medición de la satisfacción de los ciudadanos, y es que es importante que la entidad dentro de su política de mejora continua aplique de manera periódica encuestas sobre la satisfacción que el ciudadano percibe sobre la atención recibida con respecto a los trámites, la solicitud de la información, el tiempo para la atención, los costos, entre otros (RENIEC, 2019) (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020).

Esta medición de la satisfacción del ciudadano tiene como objetivo conocer la opinión de estos con respecto a la atención recibida por parte de la entidad pública, esta evaluación debe ser sobre diversos aspectos contemplados en el proceso de la atención y orientación recibida, las condiciones ambientes del espacio, los tiempos de espera, los resultados de la solicitud, así como la calidad de la información recibida y otros servicios que requiere el ciudadano de esa entidad (Gobernación de Bolívar, 2020) (Presidencia de Consejo de Ministros, 2015).

El uso de estos reportes de medición conducida debidamente a las instancias respectivas en la toma de decisiones y acatamiento de las metas y el plan estratégico institucional debe servir como instrumento en la toma de decisiones en favor de la implementación en la mejora de los procesos de atención y satisfacción de las necesidades del ciudadano (Vite Cevallos et al., 2018).

Los reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios de la institución pública deben ser considerados como insumos importantes dentro de la cultura de la mejora continua institucional por ello es fundamental que se generen los mecanismos necesarios para su recepción, registro y tratamiento ya que el uso de esta información como instrumento de redireccionamiento de

los procesos de atención en la forma que la institución atiende permitirán mejorar la percepción la tensión en la ciudadanía (Cubas Salazar & Heredia Llatas, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio:

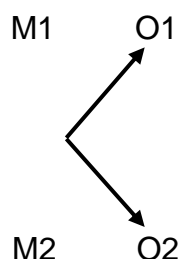
Es básica ya que esta centrada en la recolección datos e información sobre las percepciones, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, que comprende esta investigación siguiendo con la corroboración o prueba de hipótesis o responder preguntas sobre la situación actual de los sujetos objeto de investigación (Pérez Vargas, 2020).

Diseño de investigación:

El presente estudio tuvo un diseño de tipo no experimental, cuyo alcance fue transversal también correlacional, ya que dentro del proceso de investigación no involucró la manipulación alguna de las variables así tampoco la realización de ningún tipo de experimentos. Así mismo, la información obtenida correspondiente a la muestra determinada fue tomada en un único momento para su procesamiento estadístico en base a eso; está busca determinar el grado, nivel o tipo de correlación entre las variables consideradas para este estudio (González-Díaz, 2018).

Diseño relacional

Representado como:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Medición de la primera variable

O2 = Medición de la segunda variable

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Variable: Calidad de la atención

Variable: Satisfacción del ciudadano

Nota: El proceso de operacionalización de variables se presenta en el anexo N° 01.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: la población estuvo conformada por 500 ciudadanos atendidos en la Oficina Registral del RENIEC Ica durante el período de duración de la aplicación de la encuesta.

Criterio de inclusión: Ciudadanos que acuden a la Oficina Registral del RENIEC de Ica a realizar un trámite de identidad y aceptan participar voluntariamente en el desarrollo de la encuesta.

Criterio de exclusión: Ciudadanos que acuden a la Oficina Registral del RENIEC de Ica a realizar un trámite que no corresponda con los servicios brindados o no aceptan participar voluntariamente en el desarrollo de la encuesta.

Muestra: está conformada por 220 ciudadanos atendidos en el área de trámite de la Oficina Registral del RENIEC Ica con un nivel de confianza del 95%

$$n = \frac{N + Z_2(p*q)}{e^2 + (N-1) Z_2^2 p*q}$$

Dónde:

n= Muestra

N = Total de la población (3600)

Z =1.96 (95%)

p = probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

e = Margen de error (5%)

Muestreo: Muestreo aleatorio hasta completar los 220 ciudadanos.

Unidad de análisis: Ciudadanos atendidos en la Oficina Registra de Ica.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

En el presente estudio se determinó el uso de la encuesta de satisfacción al usuario aplicado en un solo momento el cual está basado en las variables de investigación. Y además se aplicó una ficha de observación para medir el cumplimiento de los estándares de la calidad de las instituciones del estado peruano.

Instrumentos:

Fue el cuestionario el instrumento utilizado para medir el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida por parte de la Oficina Registral del RENIEC – Ica, adaptado de Vásquez (2021), el mismo que fue estructurado en 25 preguntas que comprenden las tres dimensiones de la variable nivel de satisfacción a través de una escala de valoración de: 1 = No satisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = satisfecho, Muy satisfecho.

Del mismo modo, para realizar la medición del cumplimiento de los estándares de calidad de la Oficina Registral del RENIEC – Ica se utilizó una ficha de observación modificada de la ficha de evaluación planteada por la Presidencia del Consejo de Ministros (2016), la cual tiene como objetivo medir el cumplimiento de los estándares de calidad de todas las instituciones del estado peruano de acuerdo con la siguiente valoración: 0 = Incipiente, 1 = Básico, 2 = Intermedio, 3 = Avanzado.

Validez:

Para establecer la validez correspondiente a los instrumentos que se utilizaron en el presente estudio se procedió a su sometimiento de un juicio de expertos, ver anexos.

Análisis de la confiabilidad del instrumento de que mide los estándares de calidad de la atención

Para determinar la confiabilidad del instrumento de se utilizó la prueba estadística correspondiente al Alfa de Cronbach, para lo cual se realizó una prueba piloto con 19 participantes (usuarios) no pertenecientes a la muestra, teniendo como resultado que el índice de confiabilidad es de 0,968 considerándose esta como muy alta.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	19	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	17

Análisis de la confiabilidad del instrumento de que mide la satisfacción del usuario.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de se utilizó la prueba estadística correspondiente al Alfa de Cronbach, para lo cual se realizó una prueba piloto con 19 participantes (usuarios) no pertenecientes a la muestra,

teniendo como resultado que el índice de confiabilidad es de 0,984 considerándose esta como muy alta.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	19	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	25

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo del presente estudio se procedió a la revisión y aprobación del comité de ética de la Universidad César Vallejo para posteriormente solicitar la autorización al área de capacitación del RENIEC para ejecutar la investigación en la oficina del Registro Civil de la ciudad de Ica.

3.6. Método de análisis de datos

Alpha de Cronbach

Estadística Descriptiva

Prueba de correlación de RHO Spearman

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se desarrollará respetando los principios éticos de beneficencia ya que permitirá conocer el nivel de satisfacción de los participantes con respecto a la atención de la Oficina

Registral del RENIEC de la ciudad de Ica y utilizar esa información el proceso de la mejora continua de la institución.

No maleficencia ya que los datos obtenidos del proceso de encuestas son confidenciales y utilizados en restricto para la presente investigación.

Autonomía pues a cada participan de la investigación se le dará la plena independencia para responder la encuesta en función a su grado de apreciación del servicio recibido por parte de la institución.

Justicia al darle un tratamiento igualitario a la información consignada por cada uno de los participantes sin ningún tipo de omisión o discriminación de los encuestados o su respuesta.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva.

Tabla 01: Accesibilidad y canales de atención *Satisfacción del ciudadano atendido en la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021

% del total

		Satisfacción del ciudadano				Total
		No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Accesibilidad y canales de atención	Incipiente	6,8%	3,2%	0,9%	0%	10,9%
	Bajo	4,5%	27,7%	3,6%	0%	35,9%
	Intermedio	0,5%	5,0%	17,3%	2,7%	25,5%
	Avanzado	0%	0,5%	7,7%	19,5%	27,7%
Total		11,8%	36,4%	29,5%	22,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicados a los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica

Interpretación:

Respecto a la accesibilidad y canales de atención al usuario, es incipiente en un 10.9%, bajo en un 35.9%, intermedio en un 25.5% y avanzado en un 27.7%. Lo cual genera un 11,8% de insatisfacción de los usuarios, un 36,4% de poca satisfacción, un 29,5% de satisfacción y un 22,3% de mucha satisfacción en los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica.

Tabla 02: Infraestructura mobiliario y equipamiento *Satisfacción del ciudadano atendido en la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021

% del total

		Satisfacción del ciudadano				Total
		No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Infraestructura mobiliario y equipamiento	Incipiente	9,1%	5,0%	1,4%	0%	15,5%
	Básico	1,8%	25,5%	2,3%	0%	29,5%
	Intermedio	0,9%	4,5%	16,8%	2,7%	25,0%
	Avanzado	0%	1,4%	9,1%	19,5%	30,0%
Total		11,8%	36,4%	29,5%	22,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicados a los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica

Interpretación:

Respecto a la infraestructura mobiliario y equipamiento, es incipiente en un 15,5%, básico en un 29,5%, intermedio en un 25%, avanzado en un 30%. Lo cual genera un 29,5% de satisfacción y un 22,3% de mucha satisfacción en los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica.

Tabla 03: Proceso de atención a la ciudadanía *Satisfacción del ciudadano atendido en la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021

% del total

		Satisfacción del ciudadano				Total
		No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Proceso de atención a la ciudadanía	Incipiente	8,6%	1,8%	0%	0%	10,5%
	Básico	3,2%	31,4%	1,8%	0%	36,4%
	Intermedio	0%	3,2%	23,6%	4,5%	31,4%
	Avanzado	0%	0%	4,1%	17,7%	21,8%
Total		11,8%	36,4%	29,5%	22,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicados a los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica

Interpretación:

Con respecto al proceso de atención a la ciudadanía, es incipiente en un 10,5%, básico en un 36,4%, intermedio en un 31,4% y avanzado en un 21,8% lo que genera un nivel de satisfacción de un 29,5% y de mucha satisfacción en un 22,3% en los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica.

Tabla 04: Personal de atención a la ciudadanía *Satisfacción del ciudadano atendido en la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021

% del total

		Satisfacción del ciudadano				Total
		No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Personal de atención a la ciudadanía	Incipiente	8,6%	3,2%	0,5%	0%	12,3%
	Básico	3,2%	25,0%	2,7%	0%	30,9%
	Intermedio	0%	8,2%	26,4%	22,3%	56,8%
Total		11,8%	36,4%	29,5%	22,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicados a los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica

Interpretación:

Con respecto al personal de atención a la ciudadanía, es incipiente en un 12,3%, básico en un 30,9%, e intermedio en un 56,8%. lo que genera un nivel de satisfacción del 29,5% y un nivel de mucha satisfacción del 22,3% en los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica.

Tabla 05: Los reclamos y sugerencias *Satisfacción del ciudadano atendido en la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021

% del total

		Satisfacción del ciudadano				Total
		No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Los reclamos y sugerencias	Incipiente	7,7%	2,7%	0,5%	0%	10,9%
	Básico	4,1%	27,7%	6,4%	0%	38,2%
	Intermedio	0%	5,9%	13,2%	0,9%	20,0%
	Avanzado	0%	0%	9,5%	21,4%	30,9%
Total		11,8%	36,4%	29,5%	22,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicados a los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica

Interpretación:

Con respecto a los reclamos y sugerencias, es incipiente en un 10,9%, básico en un 38,2%, intermedio en un 20% y avanzado en un 30,9%. lo que genera un nivel de satisfacción del 29,5% y de mucha satisfacción del 22,3% en los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica.

4.2. Prueba de hipótesis.

4.2.1. Prueba de hipótesis específica accesibilidad y canales de atención.

H1: Existe relación entre la accesibilidad y canales de atención con el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021

Ho: No existe relación entre la accesibilidad y canales de atención con el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

Tabla 06: Correlación entre la accesibilidad y canales de atención *Satisfacción del ciudadano atendido la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021

			Accesibilidad y canales de atención	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Accesibilidad y canales de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	Satisfacción del ciudadano	Coefficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

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

Interpretación:

Se estimo que el coeficiente de Rho de Sperman es de 0,832 y de acuerdo con la escala de estimación para la correlación de Sperman, existe una correlación de tipo positiva y muy alta. Además, se evidencia un grado de significancia es menor que 0,05, esto indica que, si existe correlación entre las variables, así también podemos concluir la existencia de una relación entre la accesibilidad y canales de atención con el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica infraestructura, mobiliario y equipamiento.

H1: Existe relación entre la infraestructura, mobiliario y equipamiento y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

Ho: No existe relación entre la infraestructura, mobiliario y equipamiento y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

Tabla 07: Correlación entre la infraestructura mobiliario y equipamiento
***Satisfacción del ciudadano atendido la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021**

			Infraestructura mobiliario y equipamiento	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Infraestructura mobiliario y equipamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

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

Interpretación:

Como el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,817 y de acuerdo con el baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva muy alta. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, esto indica que, si existe correlación entre las variables, luego podemos concluir que existe relación entre la infraestructura, mobiliario y equipamiento y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

4.2.3. Prueba de hipótesis proceso de atención a la ciudadanía.

H1: Existe relación entre el proceso de atención a la ciudadanía y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

Ho: No existe relación entre el proceso de atención a la ciudadanía y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

Tabla 08: Correlación entre el proceso de atención a la ciudadanía *Satisfacción del ciudadano atendido la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021

			Proceso de atención a la ciudadanía	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Proceso de atención a la ciudadanía	Coeficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

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

Interpretación:

Se estimo que el coeficiente de Rho de Sperman es de 0,906 y de acuerdo con la escala de estimación para la correlación de Sperman, existe una correlación de tipo positiva y muy alta. Además, se evidencia un grado de significancia es menor que 0,05, esto indica que, si existe correlación entre las variables, luego podemos concluir que existe relación entre el proceso de atención a la ciudadanía y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica personal de atención a la ciudadanía.

Hg: Existe relación entre el personal de atención a la ciudadanía y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

Ho: No existe relación entre el personal de atención a la ciudadanía y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

**Tabla 09: Correlación entre el personal de atención a la ciudadanía
*Satisfacción del ciudadano atendido la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021**

			Personal de atención a la ciudadanía	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Personal de atención a la ciudadanía	Coefficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	Satisfacción del ciudadano	Coefficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

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

Interpretación:

Se estimo que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,783 y de acuerdo con la escala de estimación para la correlación de Spearman, existe una correlación de tipo positiva y alta. Además, se evidencia un grado de significancia es menor que 0,05, esto indica que, si existe correlación entre las variables, luego podemos concluir que existe relación entre el personal de atención a la ciudadanía y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica personal de atención a la ciudadanía.

H: Existe relación entre los reclamos y sugerencias con el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

Ho: No existe relación entre los reclamos y sugerencias con el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

Tabla 10: Correlación entre los reclamos y sugerencias *Satisfacción del ciudadano atendido la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021

		Los reclamos y sugerencias	Satisfacción del ciudadano
Los reclamos y sugerencias	Correlación de Pearson	1	,845**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	220	220
Satisfacción del ciudadano	Correlación de Pearson	,845**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	220	220

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

Interpretación:

Se estimo que el coeficiente de Rho de Sperman es de 0,832 y de acuerdo con la escala de estimación para la correlación de Sperman, existe una correlación de tipo positiva y muy alta. Además, se evidencia un grado de significancia es menor que 0,05, esto indica que, si existe correlación entre las variables, luego podemos concluir que existe relación entre los reclamos y sugerencias con el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

4.2.6. Prueba de hipótesis general.

H1: Existe relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

H0: No existe relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

Tabla 11: Correlación entre la calidad de la atención *Satisfacción del ciudadano atendido la Oficina Registral del RENIEC, Ica 2021

			Calidad de la atención	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	,956**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

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

Interpretación:

Se estimo que el coeficiente de Rho de Sperman es de 0,832 y de acuerdo con la escala de estimación para la correlación de Sperman, existe una correlación de tipo positiva y muy alta. Además, se evidencia un grado de significancia es menor que 0,05, esto indica que, si existe correlación entre las variables, luego podemos concluir que existe relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

V. **Discusión**

Se realizó una investigación cuyo ámbito de estudio fue la Oficina Registral del RENIEC de la ciudad de Ica, para determinar la relación entre la calidad de atención que ofrece esta institución del Estado y el nivel de satisfacción de sus usuarios, para lo cual se categorizó la calidad de la atención en accesibilidad y canales de atención, infraestructura mobiliario y equipamiento, proceso de atención a la ciudadanía, personal de atención a la ciudadanía, los reclamos y sugerencias. Asimismo, la segunda variable nivel satisfacción de los usuarios se categorizó en el valor percibido, expectativas del usuario y la conformidad del usuario de esta entidad.

Respecto a la accesibilidad y canales de atención al usuario, es incipiente en un 10.9%, bajo en un 35.9%, intermedio en un 25.5% y avanzado en un 27.7%. Lo cual genera un 11,8% de satisfacción de los usuarios, un 36,4% de poca satisfacción, un 29,5% de satisfacción y un 22,3% de mucha satisfacción en los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica. Actualmente la oficina registral cuenta con el canal de atención presencial el cual se realiza en un local acondicionado para la atención a los usuarios, el canal telefónico por el cual los usuarios pueden realizar sus consultas a través de una línea telefónica en donde el personal lo guiará en los pasos a seguir para realizar el trámite requerido, el canal móvil o itinerante que consiste en el desplazamiento de personal en diferentes puntos de la ciudad de forma rotativa para facilitar el acceso en la atención al público y evitar el desplazamiento hasta el local de atención, el canal virtual que consiste en una página web en la cual se integran plataformas virtuales de generación de trámites documentarios y pago en línea facilitando el acceso a sus usuarios, también a través de este portal web se puede solicitar información a la institución, presentar quejas con más reclamos denuncias como a sugerencias así como la comunicación a través del correo electrónico institucional. Estos canales de atención permiten al usuario acceder a los servicios de esta institución,

pero no cuentan con la difusión necesaria entre la población que permita una mayor interacción entre la entidad y el ciudadano.

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0,832 se demuestra que existe una correlación positiva muy alta con un nivel de significancia el 95% y un P valor del 0,00 entre la accesibilidad y canales de atención el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021, lo cual significa que al seguir mejorando este estándar de calidad institucional mejorará el nivel de satisfacción de sus usuarios. De acuerdo con Vargas (2021) quien estudio la relación entre la calidad del servicio brindado por una Oficina del Registro Civil del Ecuador con los procesos de la gestión administrativa, dentro de los cuales la demora en la atención por los canales de atención generaba un nivel de insatisfacción por los usuarios de un 40% y el 100% de los encuestados manifestó que es necesario una campaña de orientación en el uso de los canales que esta institución posee.

Respecto a la infraestructura mobiliario y equipamiento, es incipiente en un 15,5%, básico en un 29,5%, intermedio en un 25%, avanzado en un 30%. Lo cual genera un 29,5% de satisfacción y un 22,3% de mucha satisfacción en los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica. El espacio físico destinado para la atención dentro del local institucional ha sido acondicionado para este fin de acuerdo con las directivas del RENIEC dónde está ubicado un área para mesa de partes, el área de entregas de DNI y otros documentos, el área de trámite documentarios y el área administrativa. El local cuenta con certificado de inspección de Defensa Civil, acceso para personas con discapacidad, no cuenta con un plan de mantenimiento de instalaciones, ni está aún definido cuál es el proceso por seguir para contar con la aprobación de dicho plan. Dentro de las instalaciones se puede identificar la señal eléctrica adecuada que señala los puntos de distribución del local, así como los lugares de peligro como de resguardo en caso de sismo, ubicación de extintores y otros elementos de seguridad. Además, se cuenta con el equipamiento necesario para la atención de la ciudadanía realizando el inventario de forma permanente, así como la asignación de bienes al personal, no se cuenta con un plan

de mantenimiento de los equipos, y aún no se define el proceso para la aprobación de dicho plan.

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0,817 se demuestra que existe una correlación positiva muy alta con un nivel de significancia el 95% y un P valor del 0,00 entre la infraestructura mobiliario y equipamiento el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021, lo cual significa que al seguir mejorando este estándar de calidad institucional mejorará el nivel de satisfacción de sus usuarios. De acuerdo con Rojas (2019) quien sostiene que luego de efectuar un estudio sobre la imagen percibida y la satisfacción de los usuarios de un Municipio de Chile llega a evidenciar que el equipamiento y el entorno de la institución influye significativamente en la calidad percibida por el público usuario así lo manifestó el 85.7% de los encuestados. En el mismo sentido lo menciona Vinatea (2019) quien reporta que el 74% de los encuestados consideran que las instalaciones, equipos y materiales no se encuentran acorde con el servicio que debería brindar la Oficina Registral del RENIEC de la ciudad de Andahuaylas, relacionándolo con la insatisfacción de los usuarios en un 84%.

Con respecto al proceso de atención a la ciudadanía, es incipiente en un 10,5%, básico en un 36,4%, intermedio en un 31, 4% y avanzado en un 21,8% lo que genera un nivel de satisfacción de un 29,5% y de mucha satisfacción en un 22,3% en los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica. Con respecto a la orientación al usuario no se cuenta con un personal exclusivo para estas funciones ya que por necesidad de personal se deben rotar por diferentes áreas con la finalidad de no detener el proceso de prestación de servicios Asimismo dentro del documento de gestión no se precisa los requisitos funcionario o servidor debe contar para desempeñar la función de orientación a la ciudadanía. en cuanto a los pagos vinculados a los servicios y trámites esto se realiza a través del Banco de la nación o en el local institucional a través del pago mediante tarjeta de débito o crédito. Es política institucional el trato preferente y equitativo, a pesar de ello no está incluido la atención en idioma quechua ya que muchos usuarios pertenecen a las zonas colindantes con los

departamentos de Ayacucho y Huancavelica. Dentro de los procesos de simplificación administrativa estos se encuentran aprobados dentro de la normativa institucional, pero se requiere la actualización de ciertos aspectos contemplados en el TUPA.

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0,906 se demuestra que existe una correlación positiva muy alta con un nivel de significancia el 95% y un P valor del 0,00 entre el proceso de atención a la ciudadanía y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021, lo cual significa que al seguir mejorando este estándar de calidad institucional mejorará el nivel de satisfacción de sus usuarios. Al respecto Poma (2017) determina que existe una correlación buena y positiva ($Rho=0,728$) entre el planeamiento de los procesos y la atención al cliente, en donde el 48,28% de los encuestado sostiene que el nivel de planeación en una Oficina Registral del RENIEC en la ciudad de Lima es poco eficiente y el 44,3% menciona que su organización muestra deficiencias.

Con respecto al personal de atención a la ciudadanía, es incipiente en un 12,3%, básico en un 30,9%, e intermedio en un 56,8%. lo que genera un nivel de satisfacción del 29,5% y un nivel de mucha satisfacción del 22,3% en los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica. Dentro de la normativa institucional se encuentra probado el perfil de los puestos para los servidores que laboran en esta institución, así como los procesos de convocatoria por parte de la entidad pero debido que al momento de la creación de esta institución no se contaba con el personal en todas las agencias a nivel nacional se incorporó inicialmente a personal con el único requisito de tener secundaria completa el mismo que a través del tiempo ha pasado por diferentes proceso de capacitaciones que le han permitido desempeñarse en las funciones designadas. en el sentido del Estado aún carece tengo un plan de incentivos y de ascenso que motive al personal a incrementar su nivel de preparación cómo se adolece en la mayoría de las entidades del Estado peruano.

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0,783 se demuestra que existe una correlación positiva muy alta con un nivel de significancia el 95% y un P valor del 0,00 entre el personal de atención a la ciudadanía y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021, lo cual significa que al seguir mejorando este estándar de calidad institucional mejorará el nivel de satisfacción de sus usuarios. Lo evidenciado por Salazar (2020) demuestra a través de un estudio que evaluó la relación en la perspectiva del ciudadano y la calidad del servicio municipal sostiene que los dentro los puntos críticos que obstaculizan la calidad de los servicios brindados es la empatía que el servidor muestra con el ciudadano en un 54%, la comprensión del servidor público en un 47%. En ese sentido Rojas (2019) que la atención del personal influye en el nivel de satisfacción del ciudadano, así como el trato del servidor el ciudadano recibe.

Con respecto a los reclamos y sugerencias, es incipiente en un 10,9%, básico en un 38,2%, intermedio en un 20% y avanzado en un 30,9%. lo que genera un nivel de satisfacción del 29,5% y de mucha satisfacción del 22,3% en los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC, Ica. La oficina registral cuenta con los mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, pero sin duda a través del buzón, libro de reclamaciones físico y virtual. Asimismo, el portal institucional se encuentra habilitado para la recepción de reclamos y sugerencias lo mismo que se le dan un seguimiento y tratamiento de acuerdo con la normativa institucional. por ello estos reclamos y sugerencias sirven como insumos para la mejora continua aplicada en esta oficina registral.

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0,845 se demuestra que existe una correlación positiva muy alta con un nivel de significancia el 95% y un P valor del 0,00 entre los reclamos y sugerencias con el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021, lo cual significa que al seguir mejorando este estándar de calidad institucional mejorará el nivel de satisfacción de sus usuarios. Con relación a lo expuesto Huamán y Núñez (2017) determino en un estudio que el 30,36% de los encuestados considera como regular

la atención de consultas y reclamos por parte de una oficina del RENIEC. En el mismo sentido Tangoa (2018) reporta que existe una percepción de irresponsabilidad por el 31% de los encuestados con respecto al servicio brindado por la Subgerencia del Gobierno Regional de Pasco atribuida a la atención de sus consultas y reclamos.

Finalmente se relacionó la calidad de la atención con sus 5 dimensiones, accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, infraestructura mobiliario y equipamiento para la atención, proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa, el personal de atención a la ciudadanía, los reclamos y sugerencias, con la satisfacción de los usuarios en base al valor percibido, las expectativas del cliente y la conformidad del servicio recibido encontrándose una correlación positiva y muy alta de 0,956 con un P valor de 0,00 como por lo que es importante mejorar los estándares relacionados a la calidad de la atención pues ello repercute en la satisfacción de los usuarios, dando una mayor legitimidad y empoderamiento a las instituciones del Estado como lo es la Oficina Registral del RENIEC de la ciudad de Ica, tal como lo ha demostrado Granizo (2017) desarrollo un trabajo de investigación teniendo como objetivo estimar la relación entre la atención hacia el cliente y la gestión administrativa del RENIEC en la ciudad de Lima, diseñando un estudio de tipo no experimental descriptivo con relación, para lo cual se entrevistó a 70 trabajadores de la mencionada entidad a través de cuestionarios. Llegando a la conclusión que con un Rho de 0,728 existe una relación positiva entre el planeamiento de los procesos y la atención al cliente. Así lo demostró también Tangoa (2018) realizó un trabajo de investigación con el objetivo identificar la relación entre las variables calidad de servicio - la satisfacción de los usuarios de una subgerencia del Gobierno Regional de la Región de Pasco mediante una investigación de tipo descriptiva, con relación a lo experimental y cuantitativa, aplicando una encuesta a 26 empleados de ese Gobierno Regional, llegando a concluir que existe una alta correlación del 0.721 entre la calidad del servicio y la satisfacción de la atención del usuario de esta subgerencia.

VI. Conclusiones

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho de Sperman del 0,832 se demuestra que existe una correlación positiva muy alta con un nivel de significancia el 95% y un P valor del 0,00 entre la accesibilidad y canales de atención el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho de Sperman del 0,817 se demuestra que existe una correlación positiva muy alta con un nivel de significancia el 95% y un P valor del 0,00 entre la infraestructura mobiliario y equipamiento el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho de Sperman del 0,906 se demuestra que existe una correlación positiva muy alta con un nivel de significancia el 95% y un P valor del 0,00 entre el proceso de atención a la ciudadanía y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho de Sperman del 0,783 se demuestra que existe una correlación positiva muy alta con un nivel de significancia el 95% y un P valor del 0,00 entre el personal de atención a la ciudadanía y el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho de Sperman del 0,845 se demuestra que existe una correlación positiva muy alta con un nivel de significancia el 95% y un P valor del 0,00 entre los reclamos y sugerencias con el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho de Sperman del 0,956 se demuestra que existe una correlación positiva muy alta con un nivel de significancia el 95% y un P valor del 0,00 entre la calidad de la atención con el nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la OR – RENIEC Ica, 2021.

VII. Recomendaciones

Al RENIEC como institución del Estado es importante que difunda sus canales de atención a fin de facilitar el acceso a los usuarios a los servicios que brinda, en ese sentido difundir especialmente la atención a través de su plataforma virtual en la cual los usuarios pueden realizar diferentes trámites sin la necesidad de acudir de manera presencial a sus oficinas, tomando mayor relevancia en los momentos que atravesamos por la pandemia de la Covid 19 en los cuales por dictamen del Estado peruano debemos de guardar el distanciamiento social.

Implementar un plan de incentivo y de capacitación al personal que labora en esta oficina registral poniendo énfasis en la atención al usuario a fin de poder desarrollar competencias en empatía, resolución de conflictos, atención intercultural y dominio de procesos en la gestión de documentos.

Elaborar un plan de mantenimiento y adquisición de equipos de acuerdo con las necesidades de atención de los usuarios, a fin de disminuir el tiempo de atención que se requiere en la generación de trámites.

Implementar procesos de autoevaluación de los estándares de calidad en la atención con la finalidad de proponer un plan de mejora de forma oportuna y que genere en los servidores una cultura de la mejora continua.

VIII. REFERENCIAS

- Arevalo Leon, I. Y., & Vargas Quispe, A. (2019). Empoderamiento y toma de decisiones en el Reniec del distrito San Borja, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59633>
- Begazo De Bedoya, L. H. (2016). La Capacitación y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de la Procuraduría Pública del RENIEC. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8196>
- Benjamín CHÁVEZ MUÑOZ. (2017). RELEVANCIA DE LA PLANEACIÓN EN LA MARCHA DEL ESTADO. *Bajío.Delasalle.Edu.Mx*.
https://bajio.delasalle.edu.mx/revistas/exlege/pdf_7/exlege_07_art_05-chavez_munoz.pdf
- Blas Burgos, M. L., & Rios Bonifaz, G. A. L. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de la clínica ocupacional Carrión en el año 2020. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63792>
- Cerezo Morales, J. K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39365>
- Cubas Salazar, L. L., & Heredia Llatas, F. D. (2021). SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TRAMIFÁCIL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1).
<https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1550>
- Cueva, D. I., & Esmeralda, F. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la subgerencia de salud pública, Santiago de Surco, 2020*.
- DAM, S. M. T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO3.0585>
- Davies, P., & Mason-Jones, R. (2021). *Exploring the impact of power dynamics on supply chain relationship management. The legacy of Mary Parker Follet*.
<https://figshare.cardiffmet.ac.uk/ndownloader/files/28060554>
- Dill'Erva, I. F. (2021). Retos de la administración pública del bicentenario. *Saber Servir: Revista de La Escuela Nacional de Administración Pública*, 5, 117–138.
<http://revista.enap.edu.pe/article/view/4468>
- Especial, S., Curioso, W. H., Henríquez-Suarez, M., & Espinoza-Portilla, E. (2018). 678 Rev Peru Med Exp Salud Publica DESDE ALMA-ATA AL CIUDADANO DIGITAL: HACIA UNA ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD DIGITALIZADA EN EL PERÚ FROM ALMA-ATA TO THE DIGITAL CITIZEN: TOWARDS A DIGITAL PRIMARY HEALTH CARE IN PERU. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 35(4), 678–683. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2018.354.3710>
- Estrada Murga, E. S. (2017). Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11800>
- Gobernación de Bolívar. (2020). *POLÍTICA ATENCIÓN AL CIUDADANO*. 1, 15.

- González-Díaz, R. R. , & H.-R. J. (2018). *Diseños de investigación cuantitativos aplicados en las ciencias de la administración y gestión*. Globalciencia.
<https://www.globalciencias.com/index.php/globcien/article/view/11>
- Granizo Poma, O. (2017). Gestión administrativa y atención al cliente en el área de identidad del RENIEC, Lima 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Huamán Romani, M. L., & Núñez Lira, L. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del RENIEC-2017*.
- Huashuayo Fernández, C. Y. (2018). Calidad de servicio electrónico y satisfacción del usuario del Reniec, sede Independencia, 2018. *Universidad César Vallejo*.
- Huertas Diaz, G. (2020). Administración Pública y Presupuesto por Resultados en RENIEC, Lima – 2018 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41259>
- Jorge Eliécer Prieto Herrera, I. T. B. (2018). *Administración: Teorías, autores, fases y reflexiones* (Ediciones de la U, Ed.; Primera edición). 2018.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=DzSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=nuevos+enfoces+de+la+administraci%C3%B3n&ots=nGh9LE55AD&sig=P5bH9_DM_elAtptz3aqWMq3JJM#v=onepage&q=nuevos%20enfoces%20de%20la%20administraci%C3%B3n&f=false
- Keshavarz, Y., & Jamshidi, D. (2018). Service quality evaluation and the mediating role of perceived value and customer satisfaction in customer loyalty. *International Journal of Tourism Cities*, 4(2), 220–244. <https://doi.org/10.1108/IJTC-09-2017-0044>
- Leischnig, A., Kasper-Brauer, K., & Thornton, S. C. (2018). Spotlight on customization: An analysis of necessity and sufficiency in services. *Journal of Business Research*, 89, 385–390. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2017.12.038>
- Manuel Fernando Vargas de la Torre, B., & Guizado Oscoco, F. (2020). *Gestión de Políticas Públicas*.
- Monsiváis Carrillo, A., & Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y Sociedad*, 31, e1206. <https://doi.org/10.22198/RYS2019/31/1206>
- Mori Rivera, A. H. (2017). Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22087>
- Ortiz Romero, Y. A. (2018). El control posterior y los procedimientos administrativos del RENIEC en Lima 2012-2014. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12713>
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. (2019). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384–405. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0096>

- Palomino, P., Calla Vásquez, I. ;, Melody, K., Vicente, Y., Soledad, J., Tomás, V., Rita, M., Méndez, A., Karen, G., López, R., & Luis, J. (2019). *Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo*.
- Pérez Vargas, J. J. N. B. J. A. S. R. J. E. M. G. C. J. Q. T. F. A. O. J. J. G. R. J. J. R. M. J. E. (2020). Reflexiones metodológicas de investigación educativa:: perspectivas sociales. In *DGP Editores S.A.* (Primera, Vol. 01).
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3A9IEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=+la+hermen%C3%A9utica+en+la+investigaci%C3%B3n+educativa&ots=ZWS19bFSZ5&sig=PN9FsGmrzyDMarIOCCjL-vx8clM#v=onepage&q=la%20hermen%C3%A9utica%20en%20la%20investigaci%C3%B3n%20educativa&f=false>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. 1–132. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *CALIDAD DE LOS SERVICIOS CENTRADO EN LAS PERSONAS Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano Octubre 2020 Secretaría de Gestión Pública*.
- RENIEC. (2019). *ÉTICA PARA LOS TIEMPOS*.
- Rintamäki, T., & Saarijärvi, H. (2021). An integrative framework for managing customer value propositions. *Journal of Business Research*, 134, 754–764.
<https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2021.05.030>
- Rojas, J., Arancibia Carvajal, S., Andrade Guzmán, C. A., & Ramírez Alujas, A. V. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas, ISSN-e 0719-6296, Vol. 5, N°. 1, 2019, Págs. 33-49, 5(1), 33–49*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390662&info=resumen&idioma=SPA>
- Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. del P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898–913. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.130
- Sánchez Chávez, J. C. (2020). Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31953>
- Shupingahua Gutiérrez, K. (2019). La convergencia tecnológica y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31720>
- Tangoa Bernardo, E. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario de la Subgerencia de Obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018. *Universidad Cesar Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29138>
- Vargas Angulo, G. E. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. plan de gestión administrativa*.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6347>

- Vargas Granda, S. M. (2019). Clima organizacional en una institución pública y su relación con la calidad en la atención a los ciudadanos usuarios de los servicios: caso RENIEC. *Universidad Nacional Federico Villarreal*.
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3054>
- Vásquez Montoya, T. M. (2021). Calidad del gobierno digital y atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67817>
- Vinatea Paulino, L. D. (2019). Satisfacción de los usuarios en la Oficina Registral RENIEC de la Provincia de Huaylas, 2018. *Universidad San Pedro*.
- Vite Cevallos, H. A., Romero Black, W. E., & Vargas Collaguazo, J. D. R. (2018). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: dirección provincial IESS el Oro. *SATHIRI*, 13(1), 170.
<https://doi.org/10.32645/13906925.510>
- Xose Areses Vidal, C. B. G. P. C. S. E. F. P. A. G. T. G. G. de V. S. Í. H. M. L. L. T. C. M. M. I. P. S.-P. J. S. A. (2017). *Nuevos tiempos para la función pública: Propuestas para atraer y desarrollar* (INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACION PUBLICA, Ed.; Primera edición). 2017.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=iNwkDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=nuevos+enfoces+de+la+administraci%C3%B3n&ots=L9-_W1Xc3d&sig=mKIH4XfJ2-hWaM6yi92xjaCoXc#v=onepage&q=nuevos%20enfoces%20de%20la%20administraci%C3%B3n&f=false
- Yeckle Arteaga, R. M. (2019). Calidad del servicio en la expedición de licencias de conducir en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque 2017. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29182>
- Yucra Nuñez, V. J. (2017). El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC, Arequipa-2016. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16352>
- Zamora Chavez, S. C. (2015). Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012. *Repositorio de Tesis - UNMSM*.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4411>

ANEXOS

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, María Emilia Sanabria la Rosa alumna de la escuela de posgrado del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo de la sede Lima norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompaña en el trabajo de investigación titulada "calidad de la atención y los niveles de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la Oficina Registral del RENIEC Ica, 2021", son:

1. De mi autoría.
2. El presente trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. el trabajo de investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. los resultados presentados en el presente trabajo de investigación son reales no han sido falseados, ni duplicados coma ni copiados.

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

Lima, 15 de diciembre del 2021

.....
Sanabria la Rosa María Emilia
DNI: 21579829

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Cinthya Virginia Soto Hidalgo docente de la escuela de posgrado del programa académico de administración pública de la Universidad César Vallejo de la sede Lima norte revisor del trabajo de investigación titulada "calidad de la atención y los niveles de satisfacción de los usuarios de la oficina registrar del RENIEC Ica, 2021", de la estudiante María Emilia Sanabria la Rosa, constató que la investigación tiene un índice de similitud de verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin coma el cual ha sido realizado sin filtros ni exclusiones.

he revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. en tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre del 2021

.....

Firma

Apellidos y nombre del docente

DNI:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Nombre de la variable	Tipo de Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Unidad de medida
Variable independiente: Calidad de la atención	Cualitativa	La calidad de la atención se basa en el reconocimiento de la necesidad del usuario, la búsqueda de información, el análisis de las alternativas, la decisión de uso del servicio y el análisis del comportamiento después de haber brindado el servicio	D1: Accesibilidad y canales de atención.	<ul style="list-style-type: none"> • Canal presencial. • Canal telefónico. • Canal virtual. • Canal móvil o itinerante 	• Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Incipiente • Básico • Intermedio • Avanzado
			D2: Infraestructura mobiliario y equipamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones del espacio físico para la atención al ciudadano. • Señalización y mapa de riesgos. • Equipamiento para la atención de la ciudadanía. 		
			D3: Proceso de atención a la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación a la ciudadanía. • Pagos vinculados a los trámites y servicios. • Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural. 		
			D4: Personal de atención a la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil del puesto • Inducción y capacitación del personal. 		
			D5: Los reclamos y sugerencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias. • Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua. • Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias. 		
Variable Dependiente: Satisfacción del ciudadano	Cualitativa	La satisfacción es la respuesta emocional del usuario al evaluar la brecha percibida entre su experiencia / expectativas previas del producto u organización y el desempeño real después de que se ha establecido la asociación con la organización.	D1: Valor percibido.	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad al servicio • Nivel de preparación del personal 	• Nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Escala Likert
			D2: Expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de la necesidad • Experiencia del servicio 		
			D3: Conformidad del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Superación de expectativas 		

Cuestionario de satisfacción del usuario

Apreciado usuario, de acuerdo con su experiencia en la atención recibida marque usted con una X la respuesta que considere pertinente. Los valores son los siguientes:

No satisfecho	1
Poco satisfecho	2
Satisfecho	3
Muy satisfecho	4

N°	Preguntas	1	2	3	4
	Accesibilidad al servicio				
01	¿Le resultó fácil llegar a la oficina para realizar su trámite?				
02	¿Considera que el horario de atención es el adecuado?				
03	¿Considera que el ambiente de la oficina es amplio y limpio?				
04	¿El ambiente de la oficina cuenta con señalizaciones que permite la orientación a los usuarios?				
05	¿En el ambiente de la oficina cuenta con material informativo para los usuarios como folletos y afiches?				
	Nivel de preparación del personal				
06	¿El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento?				
07	¿El personal que lo atendió le explica de forma clara sobre lo que requiere?				
08	¿El personal que lo atendió aclara sus dudas y lo apoya en su trámite?				
09	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza en su atención?				

10	¿Considera usted que el personal que lo atendió está capacitado en sus funciones?				
	Satisfacción de la necesidad				
11	¿El tiempo para la atención es el indicado?				
12	¿Se siente satisfecho con la atención recibida?				
13	¿El personal que labora en la oficina demuestra eficiencia en su atención?				
14	¿Logro realizar satisfactoriamente el trámite requerido?				
15	¿La institución cumple con el plazo establecido para la entrega del documento?				
	Experiencia del servicio				
17	¿El personal que lo atiende brinda seguridad en su atención?				
18	¿Se siente usted motivado por la atención recibida?				
19	¿Considera que el mobiliario ubicado en la oficina es el adecuado para la atención brindada?				
20	¿Considera que el Estado actual de los servicios higiénicos es el adecuado?				
21	¿Considera que la cantidad de ventanillas habilitadas para la atención es la indicada?				
	Superación de expectativas				
22	¿Se siente seguro al realizar los trámites en esta oficina registral?				
23	¿Los empleados de esta oficina registral están siempre dispuestos a ayudarte?				
24	¿Considera que el equipamiento de esta oficina registral es la adecuada?				
25	¿Considera que las instalaciones físicas de esta oficina registral son visualmente atractivas?				
26	¿El RENIEC se interesa por actuar del modo más conveniente para usted?				

Ficha de observación del cumplimiento de estándares de calidad para las instituciones del Estado Peruano.

Estándar/Subelemento	Calificación				Puntaje final	Medio de Verificación
	0	1	2	3		
	Incipiente	Básico	Intermedio	Avanzado		
ESTÁNDAR PARA LA ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						
Canal presencial.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo del canal presencial. ✓ Documentos o normas institucionales que precisan las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a la información, recepción y quejas y reclamos de atención. ✓ Plan operativo institucional
Canal telefónico.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo del canal presencial. ✓ Documentos o normas institucionales que precisan las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a la información, recepción y quejas y reclamos de atención. ✓ Plan operativo institucional
Canal móvil.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo y atención de trámites o entrega de bienes y servicios públicos fuera de la entidad. ✓ Documentos o normas institucionales que precisan las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a la información, recepción y quejas y reclamos de atención. ✓ Plan operativo institucional.
Canal virtual.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal institucional actualizado. ✓ Portal habilitado para solicitar información, precisar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias coma entre otros. ✓ Correo electrónico institucional para la recepción de consultas y entrega de información relacionada a trámite y/o bienes y servicios públicos.
ESTÁNDAR DE INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO PARA LA ATENCIÓN						
Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo y/o documento descriptivo del espacio físico para la atención a la ciudadanía y las condiciones en las que se encuentran (mesa de partes, infraestructura que permite el acceso a personas discapacitadas, plataforma de atención con ventanillas para el público segmentado coma etc.) ✓ Certificado de inspección de Defensa Civil. ✓ Instrumento y diagnóstico sobre adaptaciones que requiere la infraestructura de los espacios de atención ciudadana y servicios públicos. ✓ Plan de mantenimiento de instalaciones. ✓ Procedimiento para mantenimiento de instalaciones aprobado. ✓ Informe de auditoría interna.
Señalización y mapa de riesgos.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o DVD do IO documento descriptivo de señalización (rótulos/gráficos/paneles), mapas de ubicación, mapas de riesgo, planos o carteles. ✓ Inicio de la publicación medidas de control de los principales riesgos identificados y acciones correctivas.
Equipamiento para la atención de la ciudadanía.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico de vídeo IO documento descriptivo de equipamiento disponible para la atención, y provisión de bienes y servicios. ✓ Inventario de equipamiento (PCs, fotocopiadoras, scanner, equipos de telefonía y comunicación, equipos para la atención de los servicios, equipos de asignación de turnos en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia) ✓ Plan de mantenimiento de equipamiento. ✓ Procedimiento para mantenimiento de equipamiento.
ESTÁNDAR PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
Orientación a la ciudadanía.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma asignando personal la orientación a la ciudadanía. ✓ Documentos de gestión que asigna función a un funcionario servidor y precisa requisitos (MPP) ✓ Material fotográfico de vídeo io documento descriptivo de implementación de orientación a la ciudadanía.
Pagos vinculados a los trámites y servicios.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo y io descriptivo de caja. ✓ Evidencia de posibilidad de pago en entidades bancarias. ✓ Evidencia de mecanismo de servicios de pago mediante telefonía fija YO celular. ✓ TUPA indicando medios y lugares de pago.

Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma institucional que aprueba protocolos y métodos de atención de la ciudadanía. ✓ Documento de gestión que asigna función a un funcionario para servidor y precisa requisitos (MPP) ✓ Evidencia de que personal de atención maneja lengua que se habló en la localidad. ✓ Directivo institucional de trato preferente y equitativo.
Protocolo preferente, equitativo y con pertinencia cultural.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento de gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP) ✓ Evidencia de que personal de atención maneja lengua(s) que se hablan en la localidad. ✓ Directiva institucional de trato preferente y equitativo.
Simplificación administrativa.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ TUPA actualizado y aprobado conforme a metodologías aprobadas por SGP. ✓ Normas que aprueban procedimientos simplificados
ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						
Perfil del puesto.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma institucional que aprueba MPP aprobado. ✓ Procesos de convocatoria de la entidad. ✓ Personal seleccionado se ajusta al perfil aprobado
Inducción y capacitación del personal.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Operativo Institucional. ✓ Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP (quinquenal y anual) incorporando las temáticas sobre el enfoque intercultural. ✓ Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de actividades de inducción y capacitación.
ESTÁNDAR PARA LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS						
Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias (buzón, libro de reclamaciones físico y virtual). ✓ Portal institucional habilitado para recepción de reclamos y sugerencias. ✓ Registro de reclamos y sugerencias. ✓ Reporte de seguimiento de atención de reclamos y sugerencias. ✓ Norma institucional que aprueba mecanismo de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias.
Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento de sistematización de reclamos y sugerencias. ✓ Indicador(es) establecido(s) sobre reclamos y sugerencias. ✓ Registro o reporte de los reclamos y sugerencias recibidos. ✓ Proyecto institucional para mejorar la atención a la ciudadanía. ✓ Plan operativo institucional con actividades de mejora continua.
Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma de designación. ✓ Documento de gestión que asigna función a un órgano/funcionario (ROF/ MPP). ✓ Norma institucional que aprueba mecanismo de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias.

Validación de Instrumentos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
SATISFACCION DEL USUARIO EN LA OFICINA REGISTRAL DE RENIEC ICA 2021**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Valor Percibido								
01	¿Considera que el horario de atención es el adecuado?	X		X		X		
02	¿Considera que el ambiente de la oficina es amplio y limpio?	X		X		X		
03	¿Considera usted que el personal que lo atendió está capacitado en sus funciones?	X		X		X		
04	¿El personal que labora en la oficina demuestra eficiencia en su atención?	X		X		X		
05	¿Se siente usted motivado por la atención recibida?	X		X		X		
06	¿Considera que el mobiliario ubicado en la oficina es el adecuado para la atención brindada?	X		X		X		
07	¿Considera que el Estado actual de los servicios higiénicos es el adecuado?	X		X		X		
08	¿El RENIEC se interesa por actuar del modo más conveniente para usted?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Expectativas del Cliente								
09	¿Le resultó fácil llegar a la oficina para realizar su trámite?	X		X		X		
10	¿El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento?	X		X		X		
11	¿El personal que lo atendió le explica de forma clara sobre lo que requiere?	X		X		X		
12	¿El personal que lo atendió aclara sus dudas y lo apoya en su trámite?	X		X		X		
13	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza en su atención?	X		X		X		
14	¿Se siente seguro al realizar los trámites en esta oficina registral?	X		X		X		
15	¿Los empleados de esta oficina registral están siempre dispuestos a ayudarte?	X		X		X		
16	¿Considera que el equipamiento de esta oficina registral es la adecuada?	X		X		X		
17	¿Considera que las instalaciones físicas de esta oficina registral son visualmente atractivas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Conformidad del Cliente								
18	¿El ambiente de la oficina cuenta con señalizaciones que permite la orientación a los usuarios?	X		X		X		
19	¿En el ambiente de la oficina cuenta con material informativo para los usuarios como folletos y afiches?	X		X		X		
20	¿El tiempo para la atención es el indicado?	X		X		X		
21	¿Se siente satisfecho con la atención recibida?	X		X		X		
22	¿Logro realizar satisfactoriamente el trámite requerido?	X		X		X		
23	¿La institución cumple con el plazo establecido para la entrega del documento?	X		X		X		
24	¿El personal que lo atiende brinda seguridad en su atención?	X		X		X		
25	¿Considera que la cantidad de ventanillas habilitadas para la atención es la indicada?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: César Augusto Pacco Carrión DNI: 40788846
Especialidad del validador: Docencia Universitaria y Gestión Educativa – Docente revisor de tesis.

Lima, 10 de diciembre del 2021.



César A. Pacco Carrión
DNI 40788846
Magister en Docencia Universitaria y
Gestión educativa
Docente revisor de tesis

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA OFICINA REGISTRAL DE RENIEC ICA 2021

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Valor Percibido								
01	¿Considera que el horario de atención es el adecuado?	X		X		X		
02	¿Considera que el ambiente de la oficina es amplio y limpio?	X		X		X		
03	¿Considera usted que el personal que lo atendió está capacitado en sus funciones?	X		X		X		
04	¿El personal que labora en la oficina demuestra eficiencia en su atención?	X		X		X		
05	¿Se siente usted motivado por la atención recibida?	X		X		X		
06	¿Considera que el mobiliario ubicado en la oficina es el adecuado para la atención brindada?	X		X		X		
07	¿Considera que el Estado actual de los servicios higiénicos es el adecuado?	X		X		X		
08	¿El RENIEC se interesa por actuar del modo más conveniente para usted?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Expectativas del Cliente								
09	¿Le resultó fácil llegar a la oficina para realizar su trámite?	X		X		X		
10	¿El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento?	X		X		X		
11	¿El personal que lo atendió le explica de forma clara sobre lo que requiere?	X		X		X		
12	¿El personal que lo atendió aclara sus dudas y lo apoya en su trámite?	X		X		X		
13	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza en su atención?	X		X		X		
14	¿Se siente seguro al realizar los trámites en esta oficina registral?	X		X		X		
15	¿Los empleados de esta oficina registral están siempre dispuestos a ayudarte?	X		X		X		
16	¿Considera que el equipamiento de esta oficina registral es la adecuada?	X		X		X		
17	¿Considera que las instalaciones físicas de esta oficina registral son visualmente atractivas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Conformidad del Cliente								
18	¿El ambiente de la oficina cuenta con señalizaciones que permite la orientación a los usuarios?	X		X		X		
19	¿En el ambiente de la oficina cuenta con material informativo para los usuarios como folletos y afiches?	X		X		X		
20	¿El tiempo para la atención es el indicado?	X		X		X		
21	¿Se siente satisfecho con la atención recibida?	X		X		X		
22	¿Logro realizar satisfactoriamente el trámite requerido?	X		X		X		
23	¿La institución cumple con el plazo establecido para la entrega del documento?	X		X		X		
24	¿El personal que lo atiende brinda seguridad en su atención?	X		X		X		
25	¿Considera que la cantidad de ventanillas habilitadas para la atención es la indicada?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Rejas de la Peña, Aldo Fernando DNI: 43246299

Especialidad del validador: Psicología Educativa y metodólogo

Lima, 10 de diciembre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Aldo Fernando Rejas de la Peña
DNI 43246299
Magister en Psicología Educativa
Docente de Metodología

Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA OFICINA REGISTRAL DE RENIEC ICA 2021

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Valor Percibido								
01	¿Considera que el horario de atención es el adecuado?	X		X		X		
02	¿Considera que el ambiente de la oficina es amplio y limpio?	X		X		X		
03	¿Considera usted que el personal que lo atendió está capacitado en sus funciones?	X		X		X		
04	¿El personal que labora en la oficina demuestra eficiencia en su atención?	X		X		X		
05	¿Se siente usted motivado por la atención recibida?	X		X		X		
06	¿Considera que el mobiliario ubicado en la oficina es el adecuado para la atención brindada?	X		X		X		
07	¿Considera que el Estado actual de los servicios higiénicos es el adecuado?	X		X		X		
08	¿El RENIEC se interesa por actuar del modo más conveniente para usted?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Expectativas del Cliente								
09	¿Le resultó fácil llegar a la oficina para realizar su trámite?	X		X		X		
10	¿El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento?	X		X		X		
11	¿El personal que lo atendió le explica de forma clara sobre lo que requiere?	X		X		X		
12	¿El personal que lo atendió aclara sus dudas y lo apoya en su trámite?	X		X		X		
13	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza en su atención?	X		X		X		
14	¿Se siente seguro al realizar los trámites en esta oficina registral?	X		X		X		
15	¿Los empleados de esta oficina registral están siempre dispuestos a ayudarte?	X		X		X		
16	¿Considera que el equipamiento de esta oficina registral es la adecuada?	X		X		X		
17	¿Considera que las instalaciones físicas de esta oficina registral son visualmente atractivas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Conformidad del Cliente								
18	¿El ambiente de la oficina cuenta con señalizaciones que permite la orientación a los usuarios?	X		X		X		
19	¿En el ambiente de la oficina cuenta con material informativo para los usuarios como folletos y afiches?	X		X		X		
20	¿El tiempo para la atención es el indicado?	X		X		X		
21	¿Se siente satisfecho con la atención recibida?	X		X		X		
22	¿Logro realizar satisfactoriamente el trámite requerido?	X		X		X		
23	¿La institución cumple con el plazo establecido para la entrega del documento?	X		X		X		
24	¿El personal que lo atiende brinda seguridad en su atención?	X		X		X		
25	¿Considera que la cantidad de ventanillas habilitadas para la atención es la indicada?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Mg: César Augusto Pacco Carrión DNI: 40788846
 Especialidad del validador: Docencia Universitaria y Gestión Educativa – Docente revisor de tesis.

Lima, 10 de diciembre del 2021.



Harry Raúl Leveau Bartra
 DNI 21407016
 Doctor en Salud Pública
 Estadista

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE FICHA DE OBSERVACION PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO – PRESIDENCIA DE CONSEJO DE MINISTROS

Estándar/Sub elemento	Calificación				Puntaje final	Medio de Verificación	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	0	1	2	3			Si	No	Si	No	Si	No	
	Incipiente	Básico	Intermedio	Avanzado									
ESTÁNDAR PARA LA ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA							Si	No	Si	No	Si	No	
Canal presencial.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo del canal presencial. ✓ Documentos o normas institucionales que precisan las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a la información, recepción y quejas y reclamos de atención. ✓ Plan operativo institucional 	X		X		X		
Canal telefónico.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo del canal presencial. ✓ Documentos o normas institucionales que precisan las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a la información, recepción y quejas y reclamos de atención. ✓ Plan operativo institucional 	X		X		X		
Canal móvil.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo y atención de trámites o entrega de bienes y servicios públicos fuera de la entidad. ✓ Documentos o normas institucionales que precisan las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a la información, recepción y quejas y reclamos de atención. ✓ Plan operativo institucional. 	X		X		X		
Canal virtual.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal institucional actualizado. ✓ Portal habilitado para solicitar información, precisar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias como entre otros. ✓ Correo electrónico institucional para la recepción de consultas y entrega de información relacionada a trámite y/o bienes y servicios públicos. 	X		X		X		
ESTÁNDAR DE INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO PARA LA ATENCIÓN							Si	No	Si	No	Si	No	
Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo y/o documento descriptivo del espacio físico para la atención a la ciudadanía y las condiciones en las que se encuentran (mesa de partes, infraestructura que permite el acceso a personas discapacitadas, plataforma de atención con ventanillas para el público segmentado como etc.) ✓ Certificado de inspección de Defensa Civil. ✓ Instrumento y diagnóstico sobre adaptaciones que requiere la infraestructura de los espacios de atención ciudadana y servicios públicos. 	X		X		X		

						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de mantenimiento de instalaciones. ✓ Procedimiento para mantenimiento de instalaciones aprobado. ✓ Informe de auditoría interna. ✓ Material fotográfico o DVD do IO documento descriptivo de señalización (rótulos/gráficos/paneles), mapas de ubicación, mapas de riesgo, planos o carteles. ✓ Inicio de la publicación medidas de control de los principales riesgos identificados y acciones correctivas. 	X		X		X		
Señalización y mapa de riesgos.													
						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico de vídeo IO documento descriptivo de equipamiento disponible para la atención, y provisión de bienes y servicios. ✓ Inventario de equipamiento (PCs, fotocopiadoras, scanner, equipos de telefonía y comunicación, equipos para la atención de los servicios, equipos de asignación de turnos en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia) ✓ Plan de mantenimiento de equipamiento. ✓ Procedimiento para mantenimiento de equipamiento. 	X		X		X		
Equipamiento para la atención de la ciudadanía.													
ESTÁNDAR PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA							Si	No	Si	No	Si	No	
						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma asignando personal la orientación a la ciudadanía. ✓ Documentos de gestión que asigna función a un funcionario servidor y precisa requisitos (MPP) ✓ Material fotográfico de vídeo y/o documento descriptivo de implementación de orientación a la ciudadanía. 	X		X		X		
Orientación a la ciudadanía.													
						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo y /o descriptivo de caja. ✓ Evidencia de posibilidad de pago en entidades bancarias. ✓ Evidencia de mecanismo de servicios de pago mediante telefonía fija YO celular. ✓ TUPA indicando medios y lugares de pago 	X		X		X		
Pagos vinculados a los trámites y servicios.													
						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma institucional que aprueba protocolos y métodos de atención de la ciudadanía. ✓ Documento de gestión que asigna funciona funcionario para servidor y precisa requisitos (MPP) ✓ Evidencia de que personal de atención maneja lengua que se habló en la localidad. ✓ Directivo institucional de trato preferente y equitativo. 	X		X		X		
Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos.													
						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento de gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP) ✓ Evidencia de que personal de atención maneja lengua(s) que se hablan en la localidad. ✓ Directiva institucional de trato preferente y equitativo. 	X		X		X		
Protocolo preferente, equitativo y con pertinencia cultural.													
						<ul style="list-style-type: none"> ✓ TUPA actualizado y aprobado conforme a metodologías aprobadas por SGP. ✓ Normas que aprueban procedimientos simplificados 	X		X		X		
Simplificación administrativa.													

ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						Si	No	Si	No	Si	No
Perfil del puesto.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma institucional que aprueba MPP aprobado. ✓ Procesos de convocatoria de la entidad. ✓ Personal seleccionado se ajusta al perfil aprobado 	X		X		X	
Inducción y capacitación del personal.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Operativo Institucional. ✓ Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDF (quinenal y anual) incorporando las temáticas sobre el enfoque intercultural. ✓ Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de actividades de inducción y capacitación. 	X		X		X	
ESTÁNDAR PARA LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS						Si	No	Si	No	Si	No
Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias (buzón, libro de reclamaciones físico y virtual). ✓ Portal institucional habilitado para recepción de reclamos y sugerencias. ✓ Registro de reclamos y sugerencias. ✓ Reporte de seguimiento de atención de reclamos y sugerencias. ✓ Norma institucional que aprueba mecanismo de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias. 	X		X		X	
Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento de sistematización de reclamos y sugerencias. ✓ Indicador(es) establecido(s) sobre reclamos y sugerencias. ✓ Registro o reporte de los reclamos y sugerencias recibidos. ✓ Proyecto institucional para mejorar la atención a la ciudadanía. ✓ Plan operativo institucional con actividades de mejora continua. 	X		X		X	
Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma de designación. ✓ Documento de gestión que asigna función a un órgano/funcionario (ROF/ MPP). ✓ Norma institucional que aprueba mecanismo de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias. 	X		X			X

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Rejas de la Peña, Aldo Fernando DNI: 43246299

Especialidad del validador: Psicología Educativa y metodólogo

Lima, 10 de diciembre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Aldo Fernando Rejas de la Peña
DNI 43246299
Magister en Psicología Educativa
Docente de Metodología

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE FICHA DE OBSERVACION PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO – PRESIDENCIA DE CONSEJO DE MINISTROS

Estándar/Sub elemento	Calificación				Puntaje final	Medio de Verificación	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	0	1	2	3			Si	No	Si	No	Si	No	
	Incompleto	Básico	Intermedio	Avanzado									
ESTÁNDAR PARA LA ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA							Si	No	Si	No	Si	No	
Canal presencial.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo del canal presencial. ✓ Documentos o normas institucionales que precisan las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a la información, recepción y quejas y reclamos de atención. ✓ Plan operativo institucional 	X		X		X		
Canal telefónico						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo del canal presencial. ✓ Documentos o normas institucionales que precisan las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a la información, recepción y quejas y reclamos de atención. ✓ Plan operativo institucional 	X		X		X		
Canal móvil.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo y atención de trámites o entrega de bienes y servicios públicos fuera de la entidad. ✓ Documentos o normas institucionales que precisan las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a la información, recepción y quejas y reclamos de atención. ✓ Plan operativo institucional. 	X		X		X		
Canal virtual.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal institucional actualizado. ✓ Portal habilitado para solicitar información, precisar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias coma entre otros. ✓ Correo electrónico institucional para la recepción de consultas y entrega de información relacionada a trámite y/o bienes y servicios públicos. 	X		X		X		
ESTÁNDAR DE INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO PARA LA ATENCIÓN							Si	No	Si	No	Si	No	
Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo y/o documento descriptivo del espacio físico para la atención a la ciudadanía y las condiciones en las que se encuentran (mesa de partes, infraestructura que permite el acceso a personas discapacitadas, plataforma de atención con ventanillas para el público segmentado coma etc.) ✓ Certificado de inspección de Defensa Civil. ✓ Instrumento y diagnóstico sobre adaptaciones que requiere la infraestructura de los espacios de atención ciudadana y servicios públicos. 	X		X		X		

						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de mantenimiento de instalaciones. ✓ Procedimiento para mantenimiento de instalaciones aprobado. ✓ Informe de auditoría interna. ✓ Material fotográfico o DVD do IO documento descriptivo de señalización (rótulos/gráficos/paneles), mapas de ubicación, mapas de riesgo, planos o carteles. ✓ Inicio de la publicación medidas de control de los principales riesgos identificados y acciones correctivas. 	X		X		X			
Señalización y mapa de riesgos.														
						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico de vídeo IO documento descriptivo de equipamiento disponible para la atención, y provisión de bienes y servicios. ✓ Inventario de equipamiento (PCs, fotocopiadoras, scanner, equipos de telefonía y comunicación, equipos para la atención de los servicios, equipos de asignación de turnos en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia) ✓ Plan de mantenimiento de equipamiento. ✓ Procedimiento para mantenimiento de equipamiento. 	X		X		X			
Equipamiento para la atención de la ciudadanía.														
ESTÁNDAR PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA							Si	No	Si	No	Si	No		
						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma asignando personal la orientación a la ciudadanía. ✓ Documentos de gestión que asigna función a un funcionario servidor y precisa requisitos (MPP) ✓ Material fotográfico de vídeo y/o documento descriptivo de implementación de orientación a la ciudadanía. 	X		X		X			
Orientación a la ciudadanía.														
						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo y /o descriptivo de caja. ✓ Evidencia de posibilidad de pago en entidades bancarias. ✓ Evidencia de mecanismo de servicios de pago mediante telefonía fija YO celular. ✓ TUPA indicando medios y lugares de pago 	X		X		X			
Pagos vinculados a los trámites y servicios.														
						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma institucional que aprueba protocolos y métodos de atención de la ciudadanía. ✓ Documento de gestión que asigna función a un funcionario servidor y precisa requisitos (MPP) ✓ Evidencia de que personal de atención maneja lengua que se habló en la localidad. ✓ Directivo institucional de trato preferente y equitativo. 	X		X		X			
Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos.														
						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento de gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP) ✓ Evidencia de que personal de atención maneja lengua(s) que se hablan en la localidad. ✓ Directiva institucional de trato preferente y equitativo. 	X		X		X			
Protocolo preferente, equitativo y con pertinencia cultural.														
						<ul style="list-style-type: none"> ✓ TUPA actualizado y aprobado conforme a metodologías aprobadas por SGP. ✓ Normas que aprueban procedimientos simplificados 	X		X		X			
Simplificación administrativa.														

ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						Si	No	Si	No	Si	No
Perfil del puesto.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma institucional que aprueba MPP aprobado. ✓ Procesos de convocatoria de la entidad. ✓ Personal seleccionado se ajusta al perfil aprobado 	X		X		X	
Inducción y capacitación del personal.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Operativo Institucional. ✓ Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP (quinquenal y anual) incorporando las temáticas sobre el enfoque intercultural. ✓ Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de actividades de inducción y capacitación. 	X		X		X	
ESTÁNDAR PARA LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS						Si	No	Si	No	Si	No
Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias (buzón, libro de reclamaciones físico y virtual). ✓ Portal institucional habilitado para recepción de reclamos y sugerencias. ✓ Registro de reclamos y sugerencias. ✓ Reporte de seguimiento de atención de reclamos y sugerencias. ✓ Norma institucional que aprueba mecanismo de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias. 	X		X		X	
Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento de sistematización de reclamos y sugerencias. ✓ Indicador(es) establecido(s) sobre reclamos y sugerencias. ✓ Registro o reporte de los reclamos y sugerencias recibidos. ✓ Proyecto institucional para mejorar la atención a la ciudadanía. ✓ Plan operativo institucional con actividades de mejora continua. 	X		X		X	
Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma de designación. ✓ Documento de gestión que asigna función a un órgano/funcionario (ROF/ MPP). ✓ Norma institucional que aprueba mecanismo de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias. 	X		X			X

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:
Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador: Mg: César Augusto Pacco Carrión DNI: 40788846
Especialidad del validador: Docencia Universitaria y Gestión Educativa – Docente revisor de tesis.

Lima, 10 de diciembre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



César A. Pacco Carrión
DNI 40788846
Magister en Docencia Universitaria y
Gestión educativa
Docente revisor de tesis

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE FICHA DE OBSERVACION PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO – PRESIDENCIA DE CONSEJO DE MINISTROS

Estándar/Sub elemento	Calificación				Puntaje final	Medio de Verificación	Pertinencia ¹	Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
	0	1	2	3				Si	No	Si	No		
	Inciplente	Básico	Intermedio	Avanzado									
ESTÁNDAR PARA LA ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA							Si	No	Si	No	Si	No	
Canal presencial.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo del canal presencial. ✓ Documentos o normas institucionales que precisan las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a la información, recepción y quejas y reclamos de atención. ✓ Plan operativo institucional 	X		X		X		
Canal telefónico						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo del canal presencial. ✓ Documentos o normas institucionales que precisan las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a la información, recepción y quejas y reclamos de atención. ✓ Plan operativo institucional 	X		X		X		
Canal móvil.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo y atención de trámites o entrega de bienes y servicios públicos fuera de la entidad. ✓ Documentos o normas institucionales que precisan las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a la información, recepción y quejas y reclamos de atención. ✓ Plan operativo institucional. 	X		X		X		
Canal virtual.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal institucional actualizado. ✓ Portal habilitado para solicitar información, precisar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias coma entre otros. ✓ Correo electrónico institucional para la recepción de consultas y entrega de información relacionada a trámite y/o bienes y servicios públicos. 	X		X		X		
ESTÁNDAR DE INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO PARA LA ATENCIÓN							Si	No	Si	No	Si	No	
Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía.						<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo y/o documento descriptivo del espacio físico para la atención a la ciudadanía y las condiciones en las que se encuentran (mesa de partes, infraestructura que permite el acceso a personas discapacitadas, plataforma de atención con ventanillas para el público segmentado coma etc.) ✓ Certificado de inspección de Defensa Civil. ✓ Instrumento y diagnóstico sobre adaptaciones que requiere la infraestructura de los espacios de atención ciudadana y servicios públicos. 	X		X		X		

Señalización y mapa de riesgos.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de mantenimiento de instalaciones. ✓ Procedimiento para mantenimiento de instalaciones aprobado. ✓ Informe de auditoría interna. ✓ Material fotográfico o DVD o IO documento descriptivo de señalización (rótulos/gráficos/paneles), mapas de ubicación, mapas de riesgo, planos o carteles. ✓ Inicio de la publicación medidas de control de los principales riesgos identificados y acciones correctivas. 	X		X		X		
Equipamiento para la atención de la ciudadanía.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico de vídeo IO documento descriptivo de equipamiento disponible para la atención, y provisión de bienes y servicios. ✓ Inventario de equipamiento (PCs, fotocopiadoras, scanner, equipos de telefonía y comunicación, equipos para la atención de los servicios, equipos de asignación de turnos en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia) ✓ Plan de mantenimiento de equipamiento. ✓ Procedimiento para mantenimiento de equipamiento. 	X		X		X		
ESTÁNDAR PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						Si	No	Si	No	Si	No	
Orientación a la ciudadanía.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma asignando personal la orientación a la ciudadanía. ✓ Documentos de gestión que asigna función a un funcionario servidor y precisa requisitos (MPP) ✓ Material fotográfico de vídeo y/o documento descriptivo de implementación de orientación a la ciudadanía. 	X		X		X		
Pagos vinculados a los trámites y servicios.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de vídeo y /o descriptivo de caja. ✓ Evidencia de posibilidad de pago en entidades bancarias. ✓ Evidencia de mecanismo de servicios de pago mediante telefonía fija YO celular. ✓ TUPA indicando medios y lugares de pago 	X		X		X		
Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma institucional que aprueba protocolos y métodos de atención de la ciudadanía. ✓ Documento de gestión que asigna función a un funcionario servidor y precisa requisitos (MPP) ✓ Evidencia de que personal de atención maneja lengua que se habló en la localidad. ✓ Directivo institucional de trato preferente y equitativo. 	X		X		X		
Protocolo preferente, equitativo y con pertinencia cultural.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento de gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP) ✓ Evidencia de que personal de atención maneja lengua(s) que se hablan en la localidad. ✓ Directiva institucional de trato preferente y equitativo. 	X		X		X		
Simplificación administrativa.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ TUPA actualizado y aprobado conforme a metodologías aprobadas por SGP. ✓ Normas que aprueban procedimientos simplificados 	X		X		X		

ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						Si	No	Si	No	Si	No
Perfil del puesto.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma institucional que aprueba MPP aprobado. ✓ Procesos de convocatoria de la entidad. ✓ Personal seleccionado se ajusta al perfil aprobado 	X		X		X	
Inducción y capacitación del personal.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan Operativo Institucional. ✓ Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP (quinquenal y anual) incorporando las temáticas sobre el enfoque intercultural. ✓ Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de actividades de inducción y capacitación. 	X		X		X	
ESTÁNDAR PARA LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS						Si	No	Si	No	Si	No
Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Material fotográfico o de video y/o documento descriptivo de mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias (buzón, libro de reclamaciones físico y virtual). ✓ Portal institucional habilitado para recepción de reclamos y sugerencias. ✓ Registro de reclamos y sugerencias. ✓ Reporte de seguimiento de atención de reclamos y sugerencias. ✓ Norma institucional que aprueba mecanismo de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias. 	X		X		X	
Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento de sistematización de reclamos y sugerencias. ✓ Indicador(es) establecido(s) sobre reclamos y sugerencias. ✓ Registro o reporte de los reclamos y sugerencias recibidos. ✓ Proyecto institucional para mejorar la atención a la ciudadanía. ✓ Plan operativo institucional con actividades de mejora continua. 	X		X		X	
Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias.					<ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma de designación. ✓ Documento de gestión que asigna función a un órgano/funcionario (ROF/ MPP). ✓ Norma institucional que aprueba mecanismo de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias. 	X		X			X

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:
 Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr: Harry Raúl Leveau Bartra DNI: 21407016
 Especialidad del validador: Doctor en Salud Pública - Estadista

Lima, 10 de diciembre del 2021.



Harry Raúl Leveau Bartra
 DNI 21407016
 Doctor en Salud Pública
 Estadista

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



DENNIS ROXANA MUNARRIZ
PALOMINO
Jefe Regional 12 - Ica (e)
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION
Y ESTADO CIVIL

Firmado por: MUNARRIZ PALOMINO
Dennis Roxana FAU 20295613620
soft
Fecha: 2021.12.16 12:19:14 -05:00
Motivo: Soy el Autor del Documento
Ubicación: Ica

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Ica, 16 de Diciembre del 2021

MEMORANDO N° 001215-2021/GOR/JR12ICA/RENIEC

A : SANABRIA LA ROSA MARIA EMILIA
Jefe de Oficina Registral Ica(e)

De : DENNIS ROXANA MUNARRIZ PALOMINO
Jefe Regional 12 - Ica(e)

Asunto : SOBRE SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA DESARROLLAR
PROYECTO DE INVESTIGACION EN LA OFICINA REGISTRAL DE
ICA - JR12ICA.

Referencia : PROVEIDO N° 003803-2021/GOR/JR12ICA/RENIEC (14DIC2021)

Mediante el presente saludarla y en atención a la solicitud presentada por su persona donde requiere autorización para realizar un Proyecto de Investigación en la Oficina Registral Ica titulado "Calidad de la Atención y los Niveles de Satisfacción de los Ciudadanos Atendidos en la Oficina Registral del RENIEC Ica – 2021".

En ese sentido, comunicar que la G.G., GAJ, GOR y este Despacho, han determinado procedente su pedido, ya que su solicitud no reviste ninguna incidencia de carácter legal o hechos controvertidos jurídicamente como exige la norma, siempre y cuando estas actividades no afecten la atención al público ni las actividades registrales correspondientes a las identificación y registros civiles que corresponden a su cargo.

Atentamente,

(DMP/bce)

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

AV. SAN MARTIN N° 1366 MZ.M-02 LT. 035 URB. SAN ISIDRO - ICA TELF. 056-213491 Mesa de Partes Virtual: <https://apps.reniec.gob.pe/MesaPartesVirtual/> www.reniec.gob.pe