



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención percibida por los usuarios de la
Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y
Estado Civil, Lima 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Bar. Flores Leiva Emperatriz Dina

ASESOR:

Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2017

Página del jurado

Mgtr. Samuel Rivera Castillo
Presidente

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe
Secretaria

Mgtr. Miluska Vega Guevara
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por concederme la sabiduría y fortaleza para poder concluir mi tesis con éxito.

Mardoqueo mi esposo, por su amor, su tiempo, paciencia para poder concluir esta tesis.

Jorge y Renzo mis hijos que fueron la fuerza que me encamino a concluir mi tesis.

Avilio, Manuel y a la memoria de mi hermana Elsa mis hermanos por su ejemplo. Gracias a todos.

Agradecimiento

A la Oficina Registral Lima por brindarme la oportunidad de realizar con éxito esta investigación.

A mi asesora Magister Miluska Vega Guevara, por su confianza en este trabajo de investigación, su paciencia y orientación hicieron posible culminar con éxito la última etapa de nuestra formación profesional.

A todos los docentes de la facultad de Gestión Pública, quienes contribuyeron con sus conocimientos y experiencias durante toda la formación académica.

A nuestras familias, compañeros y amigos que me brindaron su apoyo incondicional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Emperatriz Dina Flores Leiva, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08560110, con la tesis titulada “Calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima 2016.”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 17 de Enero del 2017

.....

Bach. Emperatriz Dina Flores Leiva

DNI N° 08560110

Presentación

Señores miembros del jurado:

Actualmente, la gestión pública se encuentra enmarcada en el proceso de modernización del estado establecido como política del gobierno central; en este proceso resulta de vital importancia considerar las características o peculiaridades que presenta la calidad de atención en cada una de estas instituciones y como éstas pueden estar relacionadas con el nivel de compromiso que presentan a los usuarios dentro de las entidades públicas, pues permiten identificar las condiciones bajo las cuales se viene laborando. Las instituciones públicas, no son ajenos a este proceso, razón por la cual se ejecutó este trabajo de investigación, con la intención de conocer la calidad de atención percibida por los usuarios de la oficina registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. La información obtenida y procesada, permitió formular, diseñar o mejorar las estrategias que ayuden a desarrollar una mejora atención al usuario y un buen compromiso organizacional, lo que redundará a la mejora de la calidad de la atención que presta la Oficina Registral Lima.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Posgrado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

La autora

Tabla de contenidos

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación teórica	18
1.3 Justificación	27
1.4 Realidad problemática	28
1.5 Problema general	29
1.6 Objetivos	30

II. Marco Metodológico	
2.1 Variable	32
2.2 Operacionalización de variable	33
2.3 Tipo de estudio	34
2.4 Diseño	34
2.5 Población, muestra y muestreo	34
2.6 Técnica e instrumento de recolección de datos	36
2.7 Procedimiento de recolección de datos	37
2.8 Validación del instrumento	38
2.9 Métodos de análisis de datos	39
III. Resultados	41
IV. Discusión	52
V. Conclusiones	56
VI. Recomendaciones	58
VII. Referencias	60

Anexos

- Anexo 1. Matriz de consistencia
- Anexo 2. Cuestionario para medir las expectativas
- Anexo 3. Cuestionario para medir el nivel de percepción
- Anexo 4. Confiabilidad
- Anexo 5. Base de datos de prueba piloto encuesta de expectativa
- Anexo 6. Base de datos de prueba piloto de percepción
- Anexo 7. Certificados de validación
- Anexo 8. Carta de autorización para la ejecución del estudio
- Anexo 9. Base de datos de expectativa
- Anexo 10. Artículo científico

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de atención	33
Tabla 2. Número de usuarios que conforman la muestra de estudio	35
Tabla 3. Confiabilidad de los instrumentos– Alfa de Cronbach	39
Tabla 4. Calidad de atención en el área de informes.	42
Tabla 5. Calidad de atención en el área de trámite de DNI.	43
Tabla 6. Calidad de atención en el área de trámite de registro civil.	45
Tabla 7. Índice de Calidad de atención promedio general del área de informes.	47
Tabla 8. Índice de calidad de atención promedio general del área de trámite DNI.	48
Tabla 9. Índice de calidad de atención promedio general del área de registro civil	49

Lista de figuras

Figura 1. Calidad de atención en el área de informes.	42
Figura 2. Brechas de dimensiones del área de informes.	43
Figura 3. Calidad de atención en el área de trámite de DNI.	44
Figura 4. Brechas dimensionales de trámite DNI	44
Figura 5. Calidad de atención en el área de trámite de registro civil.	45
Figura 6. Brechas dimensionales de registro civil	46
Figura 7. Índice de calidad de atención por dimensión del área de informes	47
Figura 8. Índice de calidad de atención por dimensión trámite DNI.	48
Figura 9. Índice de calidad de atención por dimensión del área de registro civil	
Figura 10. Comparación del ICA de las áreas.	51

Resumen

El objetivo de la investigación ejecutada fue determinar la calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. El tipo de investigación fue básica, nivel descriptivo. En la presente investigación se midió la variable calidad de atención, bajo un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 1500 usuarios que concurren a realizar trámites como la obtención de su documento de identidad y otros servicios en la Oficina Registral Lima ubicada en jr. Cuzco N° 653 y jr. Ayacucho N° 685. Muestra conformada 305 usuarios. Para el trabajo de campo se utilizó 02 cuestionarios del instrumento SERVQUAL con 22 preguntas un cuestionario expectativas y percepción para medir el nivel calidad de atención en sus cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía) e indicadores, en las siguientes áreas de Informes, tramite DNI y Registro Civil.

Los resultados que se obtuvo mediante la aplicación de la herramienta SERVQUAL, en la oficina Registral Lima, con los usuarios que acudieron a realizar algún tipo de tramite fueron: Índice de calidad de atención en el área de informes -1.87, índice de calidad de atención Registro Civil – 1.96 y por ultimo índice de calidad en trámite DNI -1.97, es decir estos usuarios no se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que recibieron. En las dimensiones evaluadas en el área de informes tenemos la dimensión de seguridad que tiene mejores resultados en comparación con las otras dimensiones con 3.30 lo que equivale 66% nivel ni satisfecho ni insatisfecho. Además en el área tramite DNI tenemos la dimensión de elementos tangibles que tiene mejores resultados en comparación con otras dimensiones de 3.17 lo que equivale 63.4% nivel ni satisfecho ni satisfecho y el área de Registro Civil tenemos la dimensión de empatía que tiene mejores resultados en comparación con las otras dimensiones de 3.15 lo que equivale 63% nivel ni satisfecho ni insatisfecho. Las conclusiones fueron que la calidad de atención ofrecida en la Oficina Registral Lima del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, es de mediana calidad por las expectativas y por lo percibido.

Palabras claves: Calidad de atención, cuestionario SERVQUAL.

Abstract

The objective of the investigation carried out was to determine the quality of care perceived by the users of the Registry Office of the National Registry of Identification and Civil Status. The type of research was basic, descriptive level. In the present investigation the variable quality of attention was measured, under a non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 1500 users who concurred to perform procedures such as obtaining their identity document and other services at the Registry Office Lima located in jr. Cuzco No. 653 and jr. Ayacucho N° 685. Sample conformed 305 users. For the field work, 02 questionnaires of the SERVQUAL instrument were used, with 22 questions, an expectation and perception questionnaire to measure the level of quality of care in its five dimensions (tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy) and indicators. Following areas of Reports, ID card and Civil Registry.

The results obtained through the application of the SERVQUAL tool, in the Registral Lima office, with the users that attended to carry out some type of processing were: Quality of care index in the reporting area -1.87, quality of care index Civil Registry - 1.96 and last index of quality in process DNI -1.97, ie these users were not satisfied with the quality of care they received. In the dimensions evaluated in the area of reports we have the security dimension that has better results compared to the other dimensions with 3.30 which equals 66% level neither satisfied nor dissatisfied. Also in the DNI area we have the dimension of tangible elements that has better results compared to other dimensions of 3.17 which is equivalent to 63.4% level neither satisfied nor satisfied and the Civil Registry area has the dimension of empathy that has better results in comparison With the other dimensions of 3.15 which equals 63% level neither satisfied nor dissatisfied. The conclusions were that the quality of care offered at the Registry Office Lima of the National Registry of Identification and Civil Status, is of medium quality by expectations and by what is perceived.

Key words: Quality of care, SERVQUAL questionnaire.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Internacionales

Ladrón De Guevara (2009) elaboró un estudio “Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación”. Desarrolló una investigación descriptiva con un enfoque exploratorio, la recolección de datos se aplicó una encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 ítems. Para medir la variable de satisfacción del cliente interno fueron las siguientes dimensiones (el puesto, desarrollo del personal, las relaciones de trabajo y las condiciones laborales). Población de 64 empleados, se tomó una muestra de 40 empleados encuestados. Los resultados en el puesto actual 77.5% , horario laboral 67.5 % totalmente de acuerdo, remuneración 52.5% totalmente en desacuerdo, posibilidad de crecimiento laboral 70% , condiciones físicas y ambiental 50%, ascenso empleados con justicia 45%, emplean lo mejor de sus habilidades 60%, desafiante la cantidad de trabajo 42.5%, confianza de hablar con su jefe 67.5%, trabajo en equipo 62.5%, expectativas del jefe 70% definitivamente si, trabajo de sus compañeros 57.5% totalmente de acuerdo y coeficiente alfa de crombach 0.647. Concluyó la evaluación de la satisfacción del cliente interno, permitió determinar cuáles eran las áreas de oportunidad donde se tomaron en consideración como se encontraban los clientes internos, cuáles eran sus percepciones y aspiraciones, y por último llegar a un instrumento único que permitió conocer la satisfacción del cliente interno. Recomendó dicho cuestionario puede ser modificado para los intereses propios de cualquier organización sin importar su giro.

Viloria (2008) realizó la investigación “Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el BBVA banco provincial, oficina Barquisimeto las trinitarias”. Desarrollo una investigación descriptiva, diseño de campo, y transaccional. Población 1,020 personas clientes internos y externos, se tomó una muestra 74 personas. Se obtuvo como resultados amabilidad 50%, rapidez en caja 29.6%, orientación 46.3%, tiempo de espera 33.3%, conocimiento 44.4%, comunicación 50%, vestimenta 62.9%, variedad de servicios 46.3%, respuesta ante el servicio 50%, ubicación 55.5%, seguridad

50%, satisfecho. Se concluyó que los factores influyen a la hora de catalogar un servicio de calidad y finalmente la satisfacción del cliente.

Pontón (2009) se realizó la investigación “Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el municipio Maracaibo, Venezuela” desarrollo una investigación descriptiva con diseño no experimental de corte transversal con un cuestionario 51 preguntas. Utilizó escala Likert diseño baremo. Población 28 empresas, efectuó prueba piloto 15 empresas obtuvo confiabilidad de 97.76%, resultados de la investigación valores promedio del indicador “Servicio deseado” rango 4.04 y 4.55, acuerdo al baremo, evaluación del indicador “Servicio adecuado” rango 3 a 3.99 acuerdo al baremo. “Servicio percibido” rango 4.05 a 4.21 bueno o normal. Conclusiones señalan que existen oportunidades de mejora en relación a la calidad de servicio que brindan los actuales proveedores y distribuidores.

1.1.2 Nacionales

Vela y Zavaleta (2014) realizó una investigación “Influencia de la calidad de atención del servicio al cliente en el nivel de ventas de cadenas Claro Tottus-Mall, de la ciudad Trujillo, 2014.” Desarrollo un estudio descriptivo, correlacionar de corte transversal. Población de 600 clientes, utilizo una muestra de 340 clientes. Técnicas encuesta Servqual y análisis documental como instrumento cuestionario y reporte de ventas 2013 y 2014. Determino que los factores de control 58%, el vendedor tenga buen trato y buena atención al cliente y 42% no se puede controlar factores externos (promociones movistar y nextel). De los evaluados 18% da prioridad al producto (elementos tangibles) y el 17% la confianza en la buena compra y satisfacción del cliente. Concluyo la calidad servicio brindada en cadena tiendas claro tottus otorgan una buena calidad de servicio y su influencia positiva del promotor en las ventas se debe a su buen trato y buena comunicación. Recomendó que los facilitadores fortalezcan la calidad de servicio, logrando fidelidad de sus clientes. Mejorar el nivel de ventas a través del cliente incognito a través de un estudio trimestral. Promotor de ventas debe dar una atención personalizada al cliente para que no opte por la competencia.

Escobedo (2014) “Calidad del servicio de la empresa de transportes urbanos los chinos S.A. Villa El Salvador, 2014”. Desarrollo una investigación enfoque cuantitativo de tipo básica, nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Población 250 clientes con un muestra de 60 clientes utilizo la encuesta técnica de recopilación de datos de la variable y se empleó como instrumento un cuestionario, calidad de servicio se determinó el índice de confiabilidad de los instrumentos con la prueba alpha de crombach 0.885. Resultados Elementos tangibles 66.75% satisfecho, fiabilidad 50% satisfecho, capacidad de respuesta 53.3% satisfecho, seguridad 48.3% y empatía 50% totalmente satisfecho. Finalmente el punto de vista de los encuestados mostró su satisfacción. Se recomendó renovación y mantenimiento de las unidades modernas con sistema inteligentes automatizados, capacitación al conductor y cobrador como deben responder y ayudar a los pasajeros y capacitar al personal en accidente de tránsito SOAT (seguro obligatorio contra accidente de tránsito) y RC (responsabilidad civil contra terceros).

Pérez (2014) realizó una investigación “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Campestre SAC- Chiclayo periodo enero a setiembre 2011 y 2012”. Desarrollo tipo de investigación descriptiva – analítica, con enfoque cuantitativo y cualitativo de diseño no experimental –longitudinal con una población 1390 usuarios, que acuden al restaurante. Utilizo una muestra 228 usuarios con la técnica del muestreo aleatorio simple, instrumento encuesta por cuestionario. Los resultados evidenciaron población encuesta 50% masculino y 50% femenino , los platos preparados y atendidos rápidamente 40%, atención en el restaurante mejoro 48% , servicio al cliente cumple sus expectativas 56% , mozos y azafatas son ordenados 54% , mozos y azafatas utilizan un lenguaje adecuado para realizar su pedido 38%, mozos y azafatas demostraron los platos peruanos 51%, presentación de personal 50% ,respecto de los mozos y azafatas 45%, paciencia de los mozos y azafatas 50% , amabilidad de los mozos y azafatas 49%, servicios higiénicos presentables 61% , la parte exterior luce limpia y cuidada 71% y 65 % limpieza interna, infraestructura del local es moderna y atractiva 55% , en relación con la cantidad servida en el plato, el

precio es correcto 59% , los ingredientes y la calidad de la comida es agradable 43% satisfecho. Al determinar se encontró un nivel aceptable y dar una atención personalizada. Recomendó lograr la satisfacción de los clientes, con un lugar acorde a la expectativa orden, limpieza y seguridad y los ricos potajes con ingredientes excelentes en calidad.

Ninamango (2014) realizó una investigación “Percepción de la calidad de los usuarios en el consultorio externo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014, Lima” Desarrollo un trabajo diseño descriptivo, cualitativo, observacional y de corte transversal. Se utilizó muestreo no probabilístico se empleó la encuesta Servqual modificada 22 preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Muestra 230 usuarios de los consultorios externos encuestados. Resultados se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones aspectos tangibles 37.4%, fiabilidad 45.2%, respuesta rápida de 45.7%, seguridad 35.7% y empatía 43.9%. Se concluyó la insatisfacción es 83.9% las expectativas son altas en comparación con las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones. Se recomendó implementar una mejora de servicios, ambientes, equipos y capacitación del personal.

Onton, Mendoza y Ponce, Lima (2010) realizaron la tesis “Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: Expectativas y percepción del pasajero turista, Lima”. Desarrollaron una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; para la recolección de datos emplearon dos encuestas y como instrumento Servqual cuestionario 26 preguntas y respuestas tipo Likert evaluó expectativas y cuestionario de 31 preguntas y respuestas evaluó percepción del servicio. Para medir la variable la calidad servicio tomaron seis dimensiones (apariciencia e instalaciones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, agilidad). Población infinita se tomó muestra 401 viajeros que se encontraban embarque internacional apunto salir o regresar a Lima. Reportaron 70% de confiabilidad de los viajeros. Los resultados obtenidos empatía y los procesos eficientes

52% , atributo de atención eficiente y la falta de empatía 50% disconformidad, satisfacción global 5.57 percibido bueno y desviación estándar 0.982, sexo masculino 28.7% y 71.3% femenino. El análisis supone un error de 5% todos los valores de significancia son menores a 0.05, se afirmó que todas las diferencias son estadísticamente significativas. Conclusiones particularmente relevantes son los atributos la fiabilidad y la seguridad en el servicio del aeropuerto. También tenemos aspectos negativos como la falta de empatía y los equipajes perdidos. Recomendaciones ofrecer un servicio confiable, con personal capacitado para atender a los viajeros, con información pertinente y coherente.

1.2 Fundamentación Teórica

Modelo de calidad de servicio y sus dimensiones

Modelo SERVQUAL

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) definen: Un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que si estas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida de servicio, y alta satisfacción con el mismo.

En el aspecto de nociones y presentaciones basadas en las diferentes áreas de la oficina registral Lima las expectativas de los clientes son amplias por lo que van a recibir, superando nuestra demanda y viendo lo que más necesita. Asimismo, no solo en atención, consultas, tramites sino también haciendo uso de los diferentes servicios. Sobre todo el cliente siempre espera recibir un producto de calidad en el menor tiempo posible y con todas las innovaciones posibles.

Dimensiones en la calidad del servicio.

Primera dimensión: Elementos tangibles (T).- Apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.

Segunda dimensión: Fiabilidad (RY): Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero.

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta o velocidad de respuesta (R).-El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil.

Cuarta dimensión: Seguridad o garantía (A).- Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Quinta dimensión: Empatía (E).- Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas .Es fundamental para comprender el mensaje del otro.

Se tomó en cuenta la propuesta de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), en la presente investigación, se desarrollaron los instrumentos SERVQUAL que me permitió evaluar el nivel de la calidad de atención percibida y expectativas por los usuarios de la oficina registral Lima en sus tres áreas Informes, tramites DNI y Registro Civil.

Modelo Grönroos

Grönroos (1984) apuesta que la calidad de los servicios debe ser contemplada desde la óptica de los clientes indicando que “es el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara las expectativas y percepción del servicio que ha recibido”. El autor pone el énfasis en el cliente, indicando que la calidad del servicio es un concepto que gira alrededor del cliente. Por lo tanto, el cliente siempre espera recibir toda la satisfacción tanto por su fidelidad con lo que consume sino también su opinión sea tomada en cuenta.

Dimensiones en la calidad del servicio

Primera dimensión: Calidad técnica.- (representa por el Que) y que representa el servicio que los clientes han recibido como consecuencia del proceso de la compra. Según el autor este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo.

Segunda dimensión: Calidad funcional.- (por el Como) que tiene ver con la forma en la que él se ha prestado, esto es como el cliente ha experimentado el

servicio. Esta dimensión está directamente relacionada con la forma en que el personal del establecimiento presta el servicio a los clientes.

Tercera dimensión: Imagen corporativo.- Se constituye a partir de los componentes técnicos y funcionales y es la visión que se tiene de la empresa.

Modelo Lehtinen y Lehtinen

Lehtinen y Lehtinen (1982) que indicaron que “la calidad del servicio ocurre durante la entrega del servicio mismo por el cliente y la persona”. Ante todo la empresa busca complacer al cliente en todo aspecto siempre buscando su satisfacción y opinión en cualquier alternativa de mejora.

Primera dimensión: Calidad física, referida al aspecto físico (instalaciones).

Segunda dimensión: Calidad corporativa, que involucra la imagen de la empresa.

Tercera dimensión: Calidad interactiva, que resulta de la interacción entre el personal de servicio de la empresa y el cliente.

Zeithaml, Parasumaran y Berry (1988). La calidad de servicio se basa en el resultado de comparar la percepción por el servicio recibido contra la expectativa del consumidor. Por ello, desarrollo un modelo que explica las causas de las deficiencias en el servicio mejor conocido como Modelo del Análisis de las Deficiencias o GAPS. (p. 49). El usuario siempre desea recibir cosas modernas, nuevas apreciaciones y tendencias, no solo recibir lo que desea sino también conocer nuevas e innovaciones en el producto que consume. Solamente se prefiere tener lo mejor a su alcance en menos tiempo y con menos costo tanto para beneficio propio como para su entorno la empresa no solo se basa en las innovaciones y tendencia para satisfacer la demanda del usuario en cuanto a calidad de servicio, sino también conocer su satisfacción plena.

Las brechas del modelo SERVQUAL

Las brechas que proponen los autores del SERVQUAL indican las diferencias entre los aspectos y la experiencia del servicio, como las percepciones que tienen los empleados de la oficina registral con respecto a los requerimientos de los usuarios. Por lo tanto presentaremos las brechas a continuación:

Brecha 1: Evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal. Al analizar la brecha, ya que los gerentes considerando el grado satisfacción o insatisfacción de sus clientes en base a las quejas que reciben en relación entre los usuarios que se quejan y los usuarios insatisfechos. Por eso es recomendable tener buena comunicación con el personal que está en contacto con el usuario, ya que puede identificar sus actitudes y comportamiento.

Brecha 2: Se inicia entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la entidad. La brecha se estudia debido a muchos normas no son claras para el personal, por lo tanto, se crea incongruencia con los objetivos del servicio.

Brecha 3: Se genera entre lo específico en las normas de servicio y el servicio prestado. Tenemos la causa de esta brecha que es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del usuario, lo cual se ubica directamente en un servicio pobre y de mala calidad.

Brecha 4: Se inicia cuando al cliente se le promete algo y se le entrega otra. Por ello los resultados son mala promoción y publicidad, además el mensaje se transmite al consumidor no es el correcto.

Brecha 5: En esta brecha vemos la diferencia entre las expectativas que se generan los usuarios antes de recibir el servicio, y la percepción que se obtienen del mismo una vez recibido.

Por lo tanto, en el estudio de investigación se aplicó la brecha 5, para conocer el nivel de la calidad de atención entre la diferencia de las expectativas y percepción en sus tres áreas de atención: Informes, trámite de DNI y Registro Civil.

Teoría de la calidad según Edward Deming

Según Deming (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos. Por lo tanto los puntos que se descubrieron por primera vez en su libro *Out of the Crisis (Salir de la Crisis)*.

- a) Mejorar productos y servicios.
- b) Adoptar la nueva filosofía.
- c) No a la inspección masiva.
- d) No adjudicar al más barato.
- e) Mejora constante de procesos.
- f) Formación en el trabajo.
- g) Restituir el liderazgo.
- h) Liberarse del medio.
- i) Eliminar barreras.
- j) Eliminar eslóganes.
- k) Eliminar estándares
- l) Orgullosos por el trabajo
- m) Formación continuada
- n) Ponernos manos a la obra.

En la oficina registral Lima, se practica el referente de la mejora continua sobre el producto en el cual nos desarrollamos no solo mantener un producto nuevo y nuevas innovaciones sino también practicar el trabajo con un solo objetivo que el usuario se encuentre muy satisfecho.

Teoría de la calidad según Phill Crosby

La idea principal de Crosby (1989) es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. El autor define la calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de

cero defectos. Su lema es “hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos”

Incorporo sus preámbulos elementales:

- a) La calidad es cumplir los requisitos
- b) El sistema de calidad es la prevención
- c) La medida de la calidad es el precio del incumplimiento

Y conceder sus catorce preámbulos para el mejoramiento de la calidad

- a) Establecer el compromiso en la dirección o en la calidad.
- b) Formar el equipo para la mejora de calidad.
- c) Capacitar al personal de la calidad.
- d) Establecer mediciones de calidad.
- e) Evaluar los costos de la calidad.
- f) Crear conciencia de la calidad.
- g) Tomar acciones correctivas.
- h) Planificar el día de cero defectos.
- i) Festejar el día de cero defectos.
- j) Establecer metas.
- k) Eliminar las causas del error.
- l) Dar reconocimientos.
- m) Formar consejos de calidad.
- n) Repetir el proceso.

La teoría se basa en el concepto de cero defectos con ese pensamiento lograremos llegar a ofrecer un mejor trabajo y servicio en la institución. Por ello, la mejora no solo beneficiaría al producto o servicio sino que también al personal cambiando su manera de pensar y actuar. Si vemos el sistema de calidad como una prevención lograremos grandes objetivos ya que tendremos un mejor manejo de los estándares debido al establecimiento de normas a las que debe ajustarse la información.

Teniendo en cuenta cada paso podemos mejorar la organización o empresa donde haremos el estudio ya que nos basamos en que la calidad no cuesta lo que cuesta son las cosas o acciones que resultan de no hacer bien las cosas a la primera vez. A su vez la calidad es una generadora de utilidades de

comprensión, competencia, compromiso, comunicación, corrección y continuidad. También tendremos otra responsabilidad de aportar las tres T como el tiempo, talento y tesoro.

Teoría de la calidad según Joseph M. Juran

Según Juran (1990) define “La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos.

- a) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
- b) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias “.

La filosofía Juran 5 puntos que son:

- a) Medir el costo de tener una calidad pobre
- b) Adecuar el producto para el uso
- c) Lograr conformidad con especificaciones
- d) Mejorar proyecto por proyecto
- e) La calidad es el mejor negocio

Los 10 principios según Juran son:

- a) Crear conciencia de la necesidad y oportunidad para la mejoría.
- b) Establecer metas para la mejoría.
- c) Organizar para lograr las metas (establecer un consejo de calidad, identificar los problemas, seleccionar proyectos, nombrar equipos, etc.)
- d) Proporcionar entrenamiento
- e) Realizar proyectos para solucionar problemas.
- f) Informar sobre el progreso.
- g) Otorgar reconocimientos.
- h) Comunicar los resultados.
- i) Mantener registro de los resultados.
- j) Mantener el impulso al hacer que la mejoría anual sea parte de los sistemas y procesos regulares de la compañía.

Trilogía de Juran

- a) Planificación de la calidad
- b) Control de la calidad
- c) Mejoramiento de la calidad

Definición de calidad

Gitlon y Shelly (1994) define “La calidad es el juicio que tienen los clientes o usuarios que tienen sobre un producto o servicio, es el punto en el que se sienten que sobrepasan sus necesidades y expectativas.” (p.9). Con el fin de cuestionar a la calidad el usuario emite un sentimiento de rechazo hacia la entidad cuando le proporciona un mal servicio y solicita el libro de reclamaciones para emitir su opinión. Al saber esto la entidad proporciona un resultado a favor del usuario en base a su derecho de percibir un buen resultado. Sin embargo, la institución se olvida que el usuario es la parte fundamental de la sociedad y de brindarle una buena calidad.

Gerson (1994) define “La calidad está basada en la percepción del cliente, es cualquier cosa que el cliente percibe como calidad” (p.7). Al respecto, el usuario por años ha esperado recibir de las entidades públicas una calidad de mejora del servicio solicitado. En cuanto, a la calidad se está viendo modificaciones favorables especialmente en la entidad pública a favor del usuario que muchas veces estuvo reclamando. De esta manera, se ve comprometido el estado en que todas las entidades del estado den una calidad eficiente.

Kepler y Keller (2006) aporta “Calidad es el conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes” (p.147). Seguidamente la calidad es un factor importante en nuestra sociedad ya que es utilizada como un gran índice de medición en distintos aspectos de productos y servicios. Por lo tanto, cada usuario se siente satisfecho por cada atención que recibe así mismo emite un agrado o rechazo. En consecuencia, la entidad percibe el rechazo del usuario y se esmera en brindar una buena calidad como también enfocar a sus colaboradores en dar una mejora en su servicio.

Definición de Servicio

Ruiz (2001) define “Conjunto de prestaciones accesorios de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya sea esta un producto o en un servicio” (p.56). A medida que las instituciones públicas tengan dificultades para encontrar ventajas con las que tienen que competir, mayor atención tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera.

Kepler y Bloom (1984) define “Un servicio es una actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede estar, o no, vinculada a un producto físico” (p.147). Además es importante poner alma y corazón al otorgar un servicio a favor del usuario. Una mala calidad de servicio proporciona que el usuario se irrite y pueda producir conflictos verbales. En pocas palabras los servidores públicos debe tener el don de servir.

Grönroos (2007) define “Un servicio es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que genera interacción entre el cliente y los empleados de servicios que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente” (p. 27). Muchas veces los servicios no son bien otorgados, por qué no llega el producto a manos del usuario en las fechas determinadas para su entrega. Por ello, el servicio debe ir de la mano con la producción del producto esperado por los usuarios.

Definición de satisfacción

Gerson (1992) define “Es la percepción que el cliente tiene de que fueron alcanzados o sobrepasados sus expectativas” (p.5). Además el usuario cuando ve cumplido sus expectativas, se siente contento de acuerdo a lo esperado.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

El estudio se justificó a que Oficina Registral Lima, necesita mejorar la calidad de atención en sus tres áreas, lo cual contribuirá a satisfacer al usuario. Respecto al estudio de las dimensiones de la calidad de atención, según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), definen el modelo SERVQUAL, como una herramienta que sugiere la diferencia entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones al servicio prestado, es una medida de calidad de servicio. Dara mayores alcances para la atención en la Oficina Registral Lima, proyecciones de atención al usuario y tener un modelo de estudio dinámico.

1.3.2 Justificación metodológica

En el estudio se aplicó procedimientos y técnicas de análisis de calidad de atención para conocer la diferencia de las expectativas y percepción en sus tres áreas de atención: Informes, tramites de DNI y Registro Civil, cuyos resultados constituyo la base para una mejor toma de decisiones respecto a la calidad de atención que actualmente brinda. Este estudio servirá de marco referencial y aporte a la gerencia de operaciones, jefes de oficinas registrales de Lima y provincias, diversas gerencias de la entidad, comunidad investigadora; aportara conocimiento e información de la calidad de atención.

1.3.3 Justificación practica

La presente investigación aporto una información trascendental, sobre la calidad de atención por los usuarios de la oficina Registral Lima en sus tres áreas Informes, tramite DNI y Registro civil, lo cual servirá para dar una atención de calidad e identificar la solución a los problemas. Que nos dio como resultado la aplicación del instrumento SERVQUAL, con los dos cuestionarios como resultado de la evaluación de las dimensiones e indicadores con sus respectivas 22 preguntas y respuestas.

1.4 Realidad Problemática

En el mundo globalizado, el sistema económico de las empresas e instituciones, dan prioridad a la excelencia en la calidad de servicios, para competir y mantenerse en el mercado mundial. Olvidándose que el servicio al usuario es la esencia misma de las empresas e instituciones públicas y privadas de servicios.

En América Latina, los principales problemas en la calidad de servicio, es la corrupción esquematizada que debilita el índice de calidad y la falta de valores. Por lo tanto genera rechazo social.

En el Perú, las Instituciones Públicas del Estado tratan de sobresalir aplicando diversas tendencias administrativas con el objetivo de ser más competitivos en el mundo globalizado. En el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, es una de las instituciones públicas que goza del privilegio de atender a todos los ciudadanos peruanos y, en cumplimiento de esa función tiene el compromiso de mejorar continuamente la calidad de servicio y atención al usuario. Asimismo, su misión es “Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas; participar del Sistema Electoral; y promover el uso de la identificación y certificación digital, así, como la inclusión social con enfoque intercultural”. Por lo tanto, su visión es “Fortalecer la ciudadanía y el desarrollo equitativo del país como la entidad de registro del Estado peruano que garantiza a las personas su condición de sujetos de derecho; genera confianza y seguridad jurídica; y promueve el gobierno electrónico a través de la tecnología de información y comunicaciones”. (Portal institucional reniec, 2016). Además constituye una de las instituciones públicas más frecuentadas tanto para los actuales y futuros usuarios.

Tenemos problemas en relación al malestar de los usuarios que hacen colas en la Oficina Registral Lima, atendiendo a que el número de empleados son insuficientes para tal multitud. Es frecuente la molestia que presentan los

usuarios respecto al trato que reciben del personal de seguridad. El sistema informático en la Oficina Registral Lima en sus operaciones colapsa y es perjudicial para el servicio que brinda esta entidad porque trae como consecuencia el atraso de los plazos señalados de entrega del servicio y la interacción que tenemos como muchas entidades públicas como el Banco de la Nación, Migraciones, Policía Nacional del Perú. Asimismo es notoria la falta de conocimiento de los usuarios acerca del uso de la tecnología informática como los procesos que brinda la institución como duplicado por Internet, rectificación de cambio de estado civil y domicilio. Cuenta con consultas en línea del estado de trámite realizado. El usuario en conclusión lo que desea de la institución una atención de calidad sin colas y el cumplimiento de los ofrecimientos como los plazos señalados en la entrega del servicio.

1.5 Problema General

¿Cuál es el nivel de calidad de atención que presenta Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, durante el año 2016?

Problema Especifico 1

¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles que presenta la Oficina Registral, en las tres áreas de atención, durante el año 2016?

Problema Especifico 2

¿Cuál es el nivel de fiabilidad que presenta la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, durante el año 2016?

Problema Especifico 3

¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta que presenta la Oficina Registral Lima, las tres áreas de atención, durante el año 2016?

Problema Especifico 4

¿Cuál es el nivel de seguridad que presenta la Oficina Registral Lima, las tres áreas de atención, durante el año 2016?

Problema Específico 5

¿Cuál es el nivel de empatía que presenta la Oficina Registral Lima, las tres áreas de atención durante el año 2016?

1.6 Objetivo general

Determinar el nivel de calidad de atención que presenta la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, durante el año 2016.

Objetivo Específico 1

Determinar el nivel de calidad de atención que presenta la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, durante el año 2016.

Objetivo Específico 2

Determinar el nivel de fiabilidad que presenta la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, durante el año 2016.

Objetivo Específico 3

Determinar el nivel de la capacidad de respuesta que presenta la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, durante el año 2016.

Objetivo Específico 4

Determinar el nivel de seguridad que presenta la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, durante el año 2016.

Objetivo Específico 5

Determinar el nivel de empatía que presenta la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, durante el año 2016.

II. Marco metodológico

2.1 Variable

Calidad de atención

(Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993) definen: Un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que si estas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida de servicio, y alta satisfacción con el mismo.

Dimensiones de la calidad de atención:

Primera dimensión: Elementos tangibles.-Apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

Segunda dimensión: Fiabilidad.- Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta.-El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

Cuarta dimensión: Seguridad.-Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

Quinta dimensión: Empatía.- Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión solida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

2.2 Operacionalización de la variable

Tabla 1
Operacionalización de la variable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Baremo
Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna.	1,2,3,4	Totalmente satisfecho (5)	Muy alta calidad (94-110)
	Instalaciones visualmente atractivas		Satisfecho (4)	Alta calidad (76-93)
	Empleados con apariencia pulcra.		Ni satisfecho Ni insatisfecho (3)	Mediana calidad (58-75)
Fiabilidad	Elementos materiales atractivos.			
	Cumplen lo prometido			
	Sincero interés por resolver problemas.	5,6,7,8,9		baja calidad (40-57)
	Realizan bien el servicio la primera vez.		Insatisfecho (2)	
Capacidad de respuesta	Concluyen el servicio en el tiempo prometido		Totalmente insatisfecho (1)	Muy baja calidad (22-39)
	No cometen errores			
	Comunican cuando concluirán el servicio	10,1		
	Los empleados ofrecen un servicio rápido	1,12,13		
Seguridad	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar.			
	Los empleados nunca están demasiado ocupados.			
	Comportamiento confiable de los empleados	14,15,16,17		
	Clientes se sienten seguros			
Empatía	Los empleados son amables			
	Los empleados tienen conocimientos suficientes.			
	Ofrecen atención individualizada	18,1		
	Horarios de trabajo conveniente para los clientes	9,20,21,2		
	Tienen empleados que ofrecen atención personalizada.			
	Se preocupan por los clientes			
	Comprenden las necesidades de los clientes.			

2.3 Tipo de estudio

El tipo de investigación es básica con un nivel descriptivo, variable cualitativa, Hernández, Fernández, y Baptista (2010) manifiestan: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.80).

2.4 Diseño

Por lo tanto en el estudio se empleó un diseño no experimental y corte transversal. Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) acerca del corte transversal menciona: “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (p. 151).

Durante el estudio no se manipulo la variable. Ni tampoco será posible alterar las condiciones del medio en el cual ocurrió el hecho, limitándose a observar y registrar tal y como sucedió en la realidad; así también se levantó la información requerida una sola vez durante la investigación.

2.5 Población, muestra y muestreo

Población

Kerlinger y Lee (2002) determina la población tal: “el grupo de elementos o casos, ya sean individuos, objetos o acontecimientos, que se ajustan a criterios específicos y para los que pretendemos generalizar los resultados de la investigación. Este grupo también se conoce como población objetivo o universo” (p.135).

Estuvo conformada por 1500 usuarios de la Oficina Registral Lima, ubicada en Jr. Cuzco N° 653 y Jr. Ayacucho N° 685. Referencia obtenida de la ticketera virtual, ubicada al ingreso de la Oficina Registral de Lima, donde otorga un ticket de atención donde describe el área y el tipo de trámite a realizar.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 305 usuarios, Oficina Registral de Lima. La clasificación del área se obtuvo por una ticketera virtual de la Oficina Registral, Informes 39.3 % equivale 120 usuarios, Trámites de DNI 34.4 % equivale 105 usuarios y Registro civil 26.2 equivale 80 usuarios.

Tabla 2

Número de usuarios que conforman la muestra de estudio

Área	Total
Informes	120
Trámites DNI	105
Registro civil	80
Total	305

Criterios de selección

La muestra constituida por los usuarios de la Oficina Registral Lima en un día ordinario de la semana, no se considera esta encuesta en fecha de cierre de padrón y procesos electorales en donde se tiene una gran demanda de usuarios por obtener su documento de identidad y otros servicios.

Criterios de inclusión

Usuarios que fueron atendidos en la Oficina Registral Lima el día de la encuesta.

Usuarios que hayan respondido el cuestionario correctamente.

Usuarios que están dispuestos a colaborar.

Criterios de exclusión

Usuarios que no tiene identificación como es el documento nacional de identificación (DNI).

Usuarios que no colaboran en la encuesta.

Usuarios menores de edad

Muestreo

Se determinó empleando el muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95%. Para su determinación se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2 (pqN)}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 pq}$$

Se consideraron los siguientes supuestos:

Tamaño poblacional (N) = 1500

Error máximo admisible (e) = 5%.

Nivel de confianza = 95% (equivale a Z=1.96)

p=0.5

q=0.5

Dónde :

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza.

p = proporción de éxito

q = 1-p

e = error muestral

N = población

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 1500}{(0.05)^2 (1500 - 1) + (1.96)^2 (0.5) \cdot (0.5)} = 305$$

n = 305 Usuarios

2.6 Técnica e instrumento de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta. Considerando este aporte, recogí información con la técnica de la encuesta aplicando dos cuestionarios expectativas y percepción para los usuarios de tipo Likert. El instrumento SERVQUAL es un cuestionario que corresponde a la técnica de encuesta, los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados con preguntas y repuestas objetivas.

2.7 Procedimientos de recolección de datos

Se procedió a encuestar a la muestra aleatoria seleccionada que estuvo conformada por la calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina Registral Lima. Se usó como instrumento de medición una versión modificada del SERVQUAL. Zeithaml, Parasumaran y Berry (1993), que es la escala más usada y aceptada para la medición de la calidad de los servicios.

Ficha técnica del instrumento para medir la calidad de atención

Nombre: Cuestionarios para medir las expectativas y percepciones de la calidad de atención percibida por los usuarios de la oficina registral de Lima.

Autores: Adaptado Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), modificado por Emperatriz Dina Flores Leiva.

Forma de aplicación: Individual

Grupo de aplicación: Usuarios

Duración: 10 minutos.

Cuestionario 1

En el primer cuestionario el usuario plasma las expectativas de la calidad de atención en la Oficina Registral Lima.

Cuestionario 2

En el segundo cuestionario el usuario plasma sus percepciones del servicio recibido en la Oficina Registral Lima.

Descripción

Los cuestionarios de expectativa y percepción, estuvieron compuesto por 22 ítems cada uno. La calidad de atención fue diseñada bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías:

1. Totalmente insatisfecho 2.- insatisfecho 3.- ni satisfecho ni insatisfecho
4.-satisfecho 5.-totalmente satisfecho

Y está dividido en cinco dimensiones:

Elementos tangibles con 04 ítems, fiabilidad con 05 ítems, capacidad de respuesta con 04 ítems, seguridad con 04 ítems y empatía con 05 ítems.

2.8 Validación y confiabilidad del instrumento

Validación de los instrumentos

En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el juicio de expertos para contrastar la validez de los ítems consiste en preguntar a personas expertas en el dominio que miden los ítems, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado y previamente establecido.

Para establecer la validez de los instrumentos se buscó evaluar la validez de contenido a través del juicio de expertos; para ello se sometieron a la revisión de 3 expertos, especializados en Metodología de la Investigación y/o gestión pública, los cuales consideraron que los instrumentos eran adecuados y por tanto procedía su aplicación. Se dispone de los certificados de validez en anexos para su verificación.

Confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos que se empleó en el estudio tienen ítems con opciones en escala Likert, por lo cual se ha utilizado el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la coherencia, analizando la comparación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento.

Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó una prueba piloto, después de analizó mediante el Alfa de Cronbach con el apoyo del software estadístico SPSS versión 22. La medida de valoración determino la confiabilidad, transmitida por la siguiente valoración (Hogan, 2004): Alrededor de 0.9, es un nivel elevado de confiabilidad. La confiabilidad de 0.8 o superior puede ser considerada como confiable alrededor de 0.7, se considera baja inferior a 0.6, indica una confiabilidad inaceptablemente baja

Tabla 3

Confiabilidad de los instrumentos– Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Calidad de atención	,877	22

La tabla presento un nivel de fiabilidad alto (a de Crombach = 0.877), lo que estaría indicando que es confiable.

Prueba piloto

Se ejecutó una prueba 20 cuestionarios a fin de averiguar la duración a emplear un usuario en responder un cuestionario, para ver su escritura es entendible y para conocer la resistencia del usuario al responder el cuestionario, asimismo averiguar la probabilidad de aprobación y no aprobación para responder el cuestionario, además el uso de la prueba colaboro en la validación del mismo para ser utilizados a los usuarios, de esta manera se implantaron cuestionarios finales para su uso.

2.9 Métodos de análisis de datos**Métodos de análisis de datos organización de la información de la organización**

Una vez aplicados los cuestionarios, se pasó la información obtenida a una base de datos utilizando la hoja de cálculo informático (Microsoft Excel 2010) con el fin de organizarla en una tabla que permito ver los resultados de una manera más clara y entendible para detectar la calidad de atención por áreas.

Obtención del índice de calidad de atención (ICA)

Se elaboraron gráficos de barras para las cinco dimensiones a fin determinar la brecha existente entre la expectativa y la percepción de la calidad de atención

ítem por ítem, además se elaboró una tabla que muestra los promedios de las cinco dimensiones y el promedio general, después se realizó una gráfica de brechas (percepciones – expectativas) para observar la diferencia que existe entre las mismas dentro de la calidad de cada dimensión; lo que representa el nivel de calidad percibida. Luego se procedió a calcular el índice de calidad de atención (ICA) para cada dimensión, a partir de los ítems que lo integran, para efecto de comparación, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{ICA} = \text{Ponderación} * (\text{percepciones} - \text{expectativas})$$

Por último se calculó el índice global de la calidad de atención, con la misma fórmula o la sumatoria de los resultados de los ICA de cada dimensión.

$$\text{ICA Global} = \sum \text{ICA}_i$$

Si es un número negativo indica que las expectativas son mayores que las percepciones, Si el número es positivo, indica que las percepciones de los usuarios están por arriba de las expectativas, lo que significa que el programa si está cumpliendo con sus expectativas con el porcentaje obtenido.

Consideraciones éticas

El presente trabajo de investigación no vulnera los principios éticos que rigen el método científico, toda vez que no antepone el bien general el particular, es decir es respetuosa de las creencias, principios, cultura, conocimientos, mitos y tradiciones de las personas.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Para el área de informes.

Según, la figura 1 y tabla 4, se obtuvo distintos tipos de promedios en el área de informes; los cuales se muestran en la gráfica de barras. (Ver figura 1)

Interpretación:

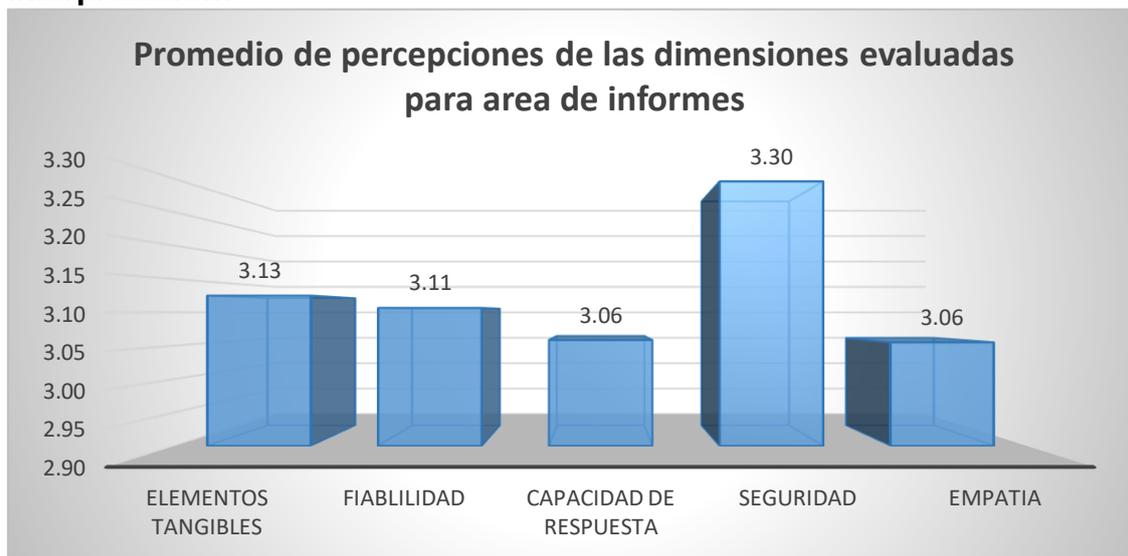


Figura 1. Calidad de atención en el área de informes.

De la figura 1 se observó que la dimensión más alta es seguridad con 3.30 que equivale 66% y las dimensiones con menos porcentaje fueron capacidad de respuesta y empatía con 3.06 equivale 61.2% de un nivel ni satisfecho ni insatisfecho, el usuario obtuvo una atención de mediana calidad. El promedio de la calificación del área de informes se define a continuación (ver tabla 4).

Tabla 4

Calidad de atención en el área de informes.

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Promedio	3,13	3,11	3,06	3,30	3,06
Promedio General 3,13 = 62.6 % (ni satisfecho ni insatisfecho)					

De la tabla 4 el promedio en general del área de informes fue 3.13 que equivale 62.6% ni satisfecho ni insatisfecho del 0-100 en la escala Likert.

De la figura 2 se mostró la brecha que existe entre lo que el usuario espera (expectativas) y lo que percibe.

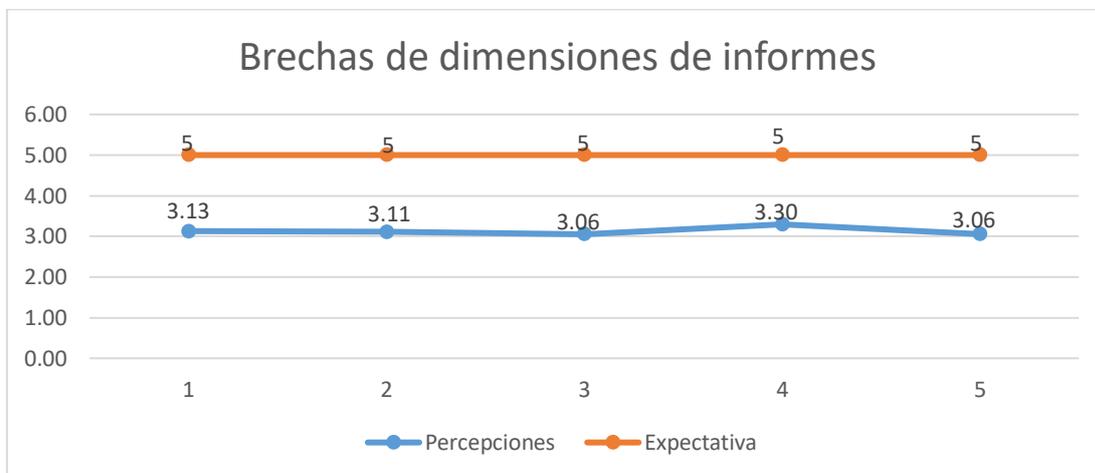


Figura 2. Brechas de dimensiones del área de informes.

De la figura 2 se mostraron la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Se observó en la gráfica que la dimensión cercana es seguridad, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Para el área de trámite DNI

La figura 3 y tabla 5, se obtuvo distintos tipos de promedios en el área de trámite DNI. Además se muestra la gráfica de barras. (Ver figura 3)

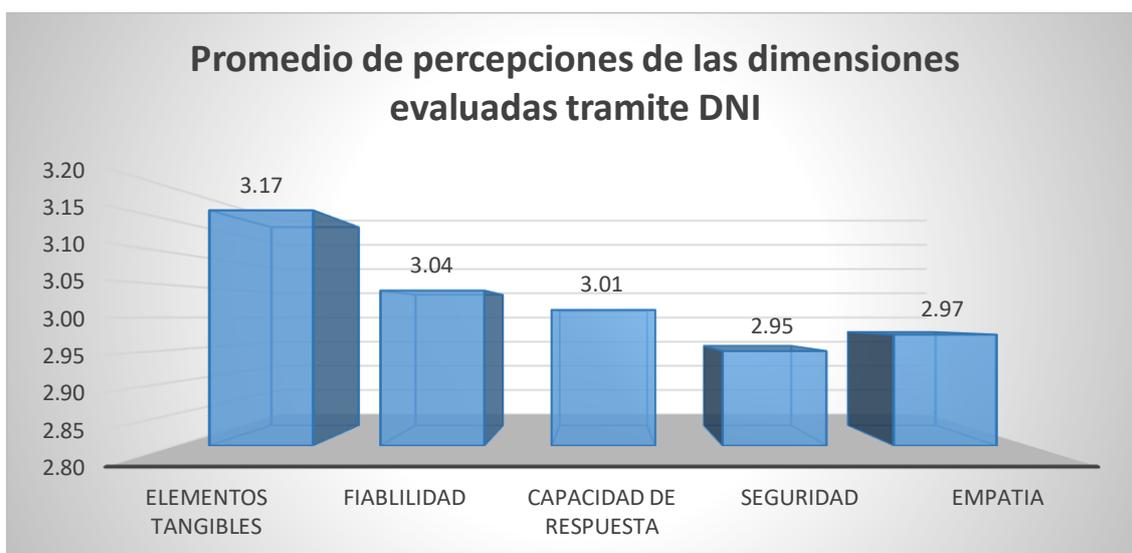


Figura 3. Calidad de atención en el área de trámite de DNI.

Interpretación:

De la figura 3 se observó que elementos tangibles fue la dimensión más alta con un promedio de 3.17 lo que equivale a 63.4%, y la más baja la dimensión fue seguridad que obtuvo 2.95 de promedio que equivale a un 59% de un nivel ni satisfecho ni insatisfecho, el usuario obtuvo una calidad de atención de mediana calidad. El promedio de la calificación del área se define a continuación (ver tabla 5).

Tabla 5

Calidad de atención en el área de trámite de DNI.

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Promedio	3,17	3,04	3,01	2,95	2,97
Promedio General 3,03 = 60,6 % (ni satisfecho ni insatisfecho)					

De la tabla 5 el promedio general del área de trámite DNI, fue de 3.03 equivale 60.6% ni satisfecho insatisfecho 0-100 en la escala Likert.

En la figura 4 se muestran la brecha que existe entre lo que el usuario espera (expectativas) y lo que el usuario percibe.

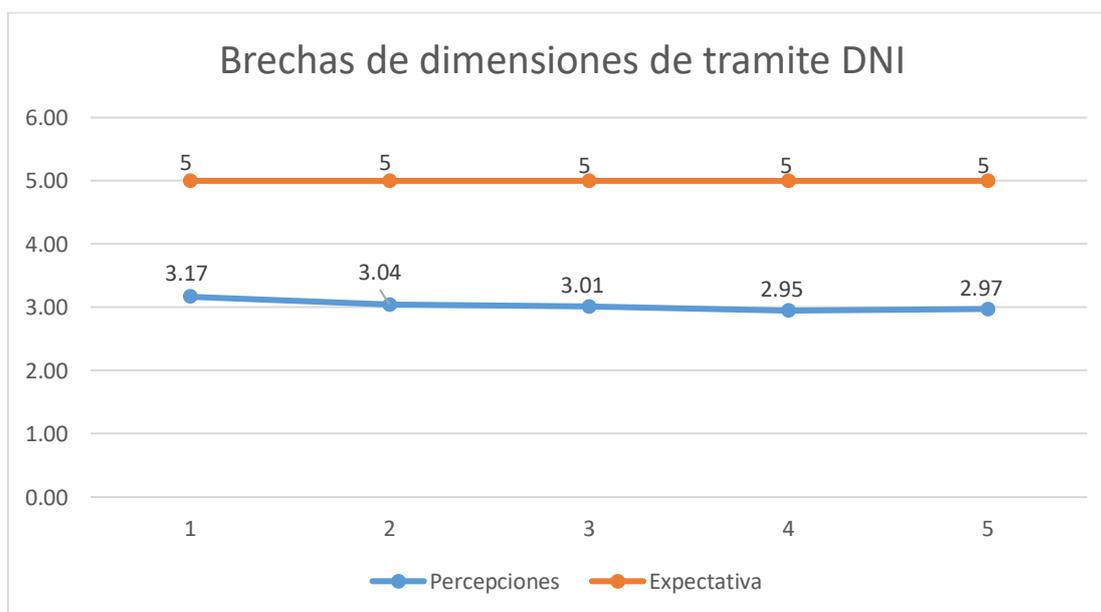


Figura 4. Brechas dimensionales de trámite DNI

De la figura 4, se mostraron la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Se observó en la gráfica que la dimensión más cercana es: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

Para el área de Registro Civil

La figura 5 y tabla 6, se obtuvo distintos tipos de promedios en el área de Registro Civil. Además se muestra la gráfica de barras. (Ver figura 5)

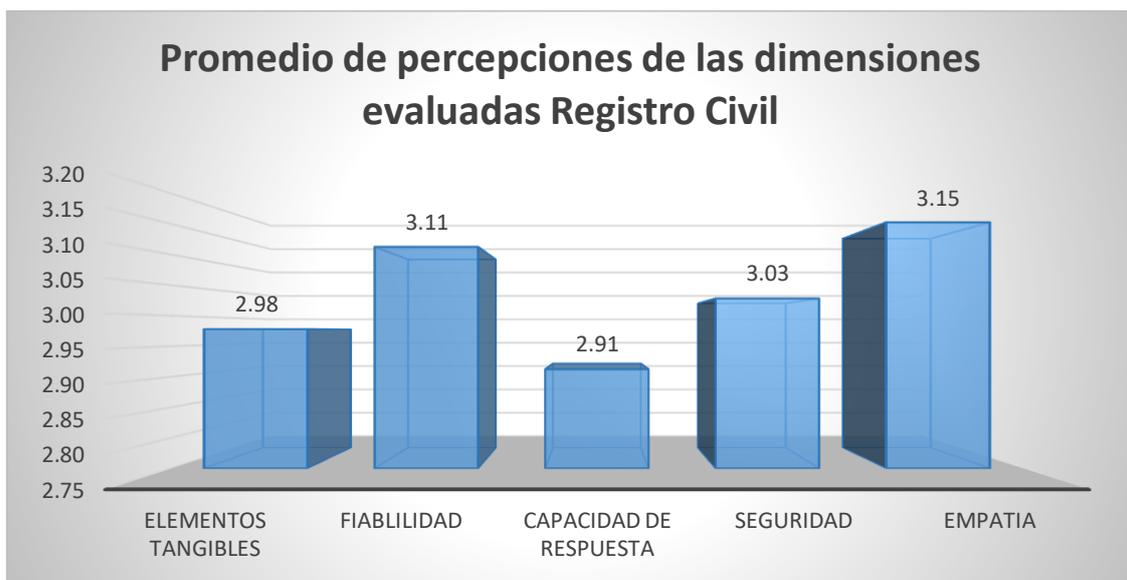


Figura 5. Calidad de atención en el área de Registro Civil.

Interpretación:

De la figura 5 se observó que empatía fue la dimensión más alta con un promedio de 3.15 equivale a 63% , y la dimensión más afectada fue capacidad de respuesta que obtuvo 2.91 de promedio que equivale a un 59% de nivel ni satisfecho ni insatisfecho, el usuario obtuvo una calidad de atención de mediana calidad. El promedio de la calificación del área se define a continuación (ver tabla 6).

Tabla 6

Calidad de atención en el área de Registro Civil.

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Promedio	2,98	3,11	2,91	3,03	3,15
Promedio General 3,04 = 60,7 % (ni satisfecho ni insatisfecho)					

De la tabla 6 el promedio general del área de Registro Civil, fue de 3.04 equivale 60.7% (ni satisfecho ni insatisfecho) del 0-100 en la escala Likert.

En la figura 6 se mostró la brecha que existe entre lo que el usuario espera (expectativas) y lo que el usuario percibe.

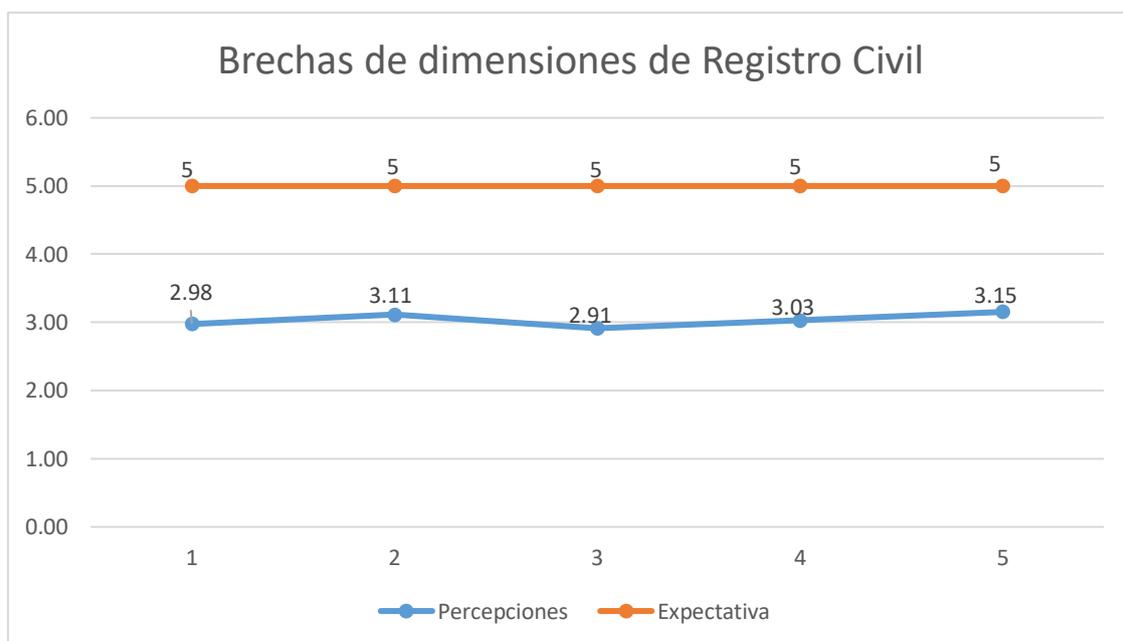


Figura 6. Brechas dimensionales de Registro Civil

De la figura 6 se mostraron la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Por ello, la gráfica explica los puntos por cada dimensión y su diferencia entre ellos. Se observó en la gráfica que la dimensión cercana es empatía, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta.

Obtener el índice de calidad de atención (ICA)

Para el área de informes

Para obtener el Índice de Calidad de atención, se procedió a calcular la diferencia de los promedios de cada dimensión (percepción - expectativas) (ver tabla 7).

Tabla 7

Índice de Calidad de atención promedio general del área de informes.

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Expectativa	5	5	5	5	5
Percepciones	3,13	3,11	3,06	3,30	3,06
Promedio	-1,87	-1,89	-1,94	-1,70	-1,94
ICA GENERAL	-1,87				

De la Tabla 7 se observó los resultados obtenidos del índice de calidad de atención con respecto al promedio general de cada ítem por dimensión por lo tanto quiere decir el número negativo entre más se acerque a cero es mayor la calidad de atención (ver figura 7).

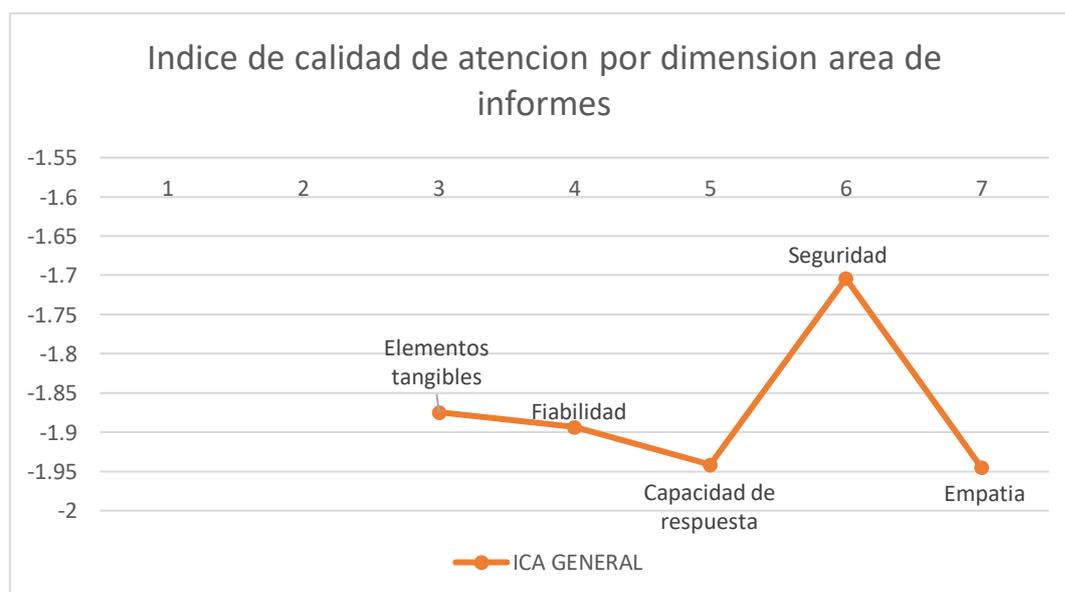


Figura 7. Índice de calidad de atención por dimensión del área de informes.

En la figura 7 se observó que todos los índices de calidad de atención son negativos, lo que indica que la percepción del cliente está por debajo de las expectativas, por lo tanto los usuarios reciben menos de lo que esperaban de la calidad de atención; así mismo se observó que la dimensión más cercana a cero, es seguridad, esto quiere decir que los usuarios se encontraron ni satisfecho ni insatisfecho, por lo tanto entre más se acerque a cero hay mayor calidad de atención.

En la Tabla 8 se observó que la diferencia que existe entre las percepciones y expectativas es significativa, por lo tanto existe un nivel de insatisfacción en el usuario.

Para el área de trámite DNI

Tabla 8

Índice de calidad de atención promedio general del área de trámite DNI.

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Expectativa	5	5	5	5	5
Percepciones	3,17	3,04	3,01	2,95	2,97
Promedio	-1,83	-1,96	-1,99	-2,05	-2,03
ICA GENERAL	-1,97				

En la tabla 8 se observó los resultados obtenidos del índice de calidad de atención con respecto al promedio general de cada ítem por dimensión (ver figura 8).

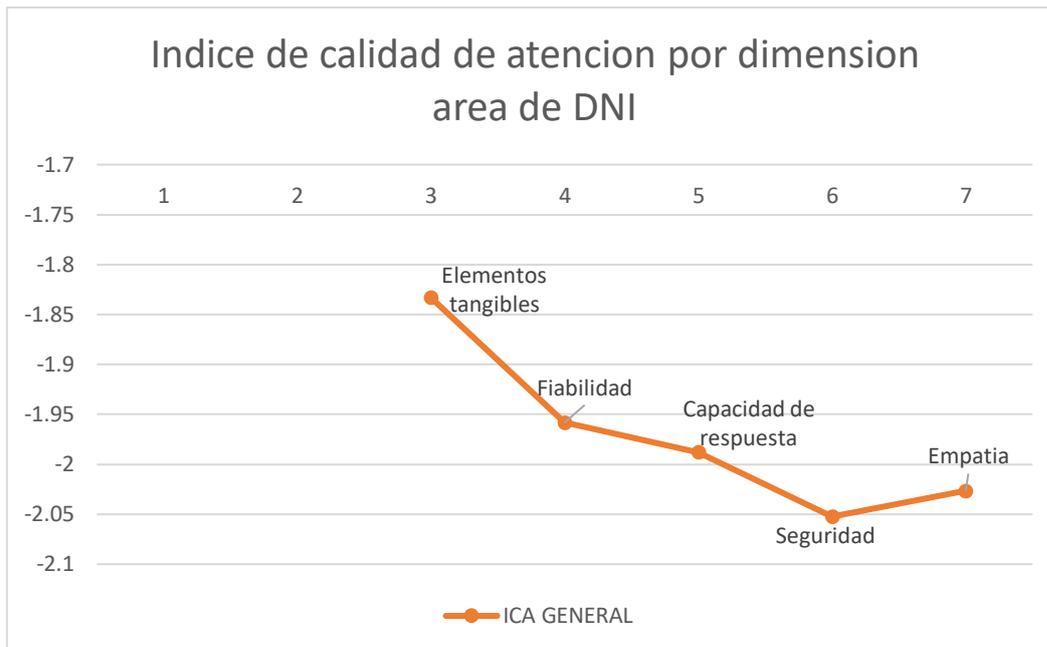


Figura 8. Índice de calidad de atención por dimensión tramite DNI.

En la figura 8 se observó que todos los índices de calidad de atención son negativos, los que indica que la percepción del usuario está por debajo de las expectativas, por lo tanto los usuarios obtienen menos de lo que esperan del servicio; así mismo se observó que la dimensión más cercana a cero, es elementos tangibles, esto quiere decir que los usuarios se encontraron ni satisfecho ni insatisfecho por lo tanto entre más se acerque a cero hay mayor calidad de atención.

Para el área de Registro Civil

Tabla 9

Índice de calidad de atención promedio general del área de registro civil

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Expectativa	5	5	5	5	5
Percepciones	2,98	3,11	2,91	3,03	3,15
Promedio	-2,02	-1,89	-2,09	-1,97	-1,85
ICA GENERAL	-1,96				

De la tabla 9 se observó los resultados obtenidos del índice de calidad de atención con respecto al promedio general de cada ítem por dimensión por lo tanto quiere decir el número negativo entre más se acerque a cero es mayor la calidad en la atención (ver figura 9).

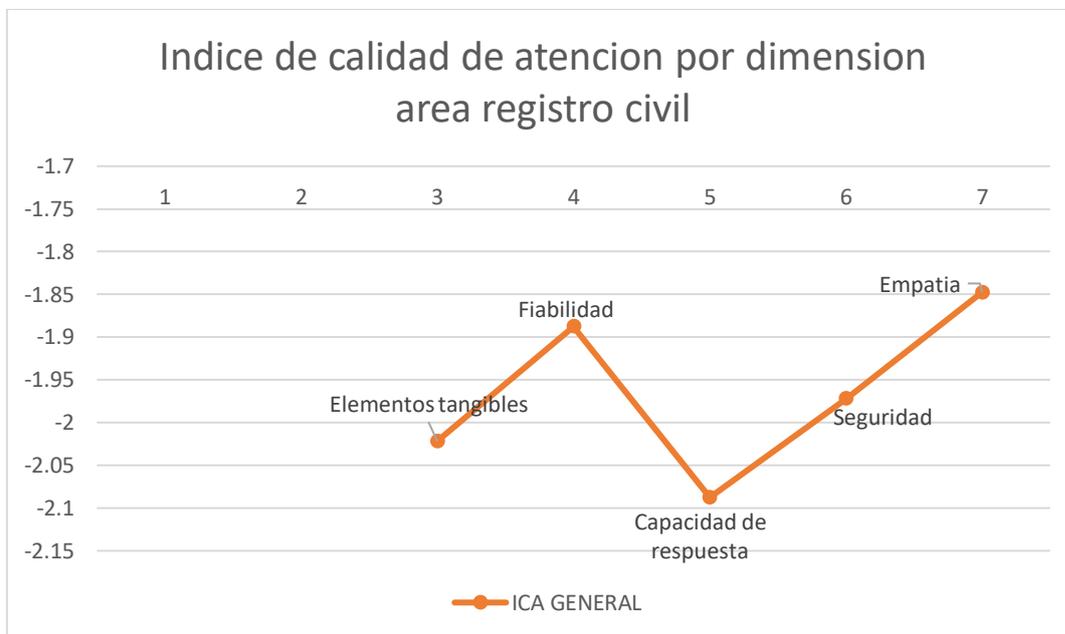


Figura 9. Índice de calidad de atención por dimensión del área de registro civil

De la figura 9 se observó que todos los índices de calidad de atención son negativos, lo que indica que la percepción del cliente está por debajo de las expectativas, por lo tanto los usuarios reciben menos de lo que esperaban del servicio; así mismo se observó que la dimensión más cercana a cero, es empatía, esto quiere decir que los usuarios se encuentran ni satisfecho ni insatisfecho, por lo tanto entre más se acerque a cero hay mayor calidad de atención.

Comparación del Índice de Calidad de Atención

Según el modelo SERVQUAL, se tomó la calidad de atención, como base para hacer un análisis comparativo de cómo estuvo cada área comparado con el índice de calidad de atención (ver figura 10).

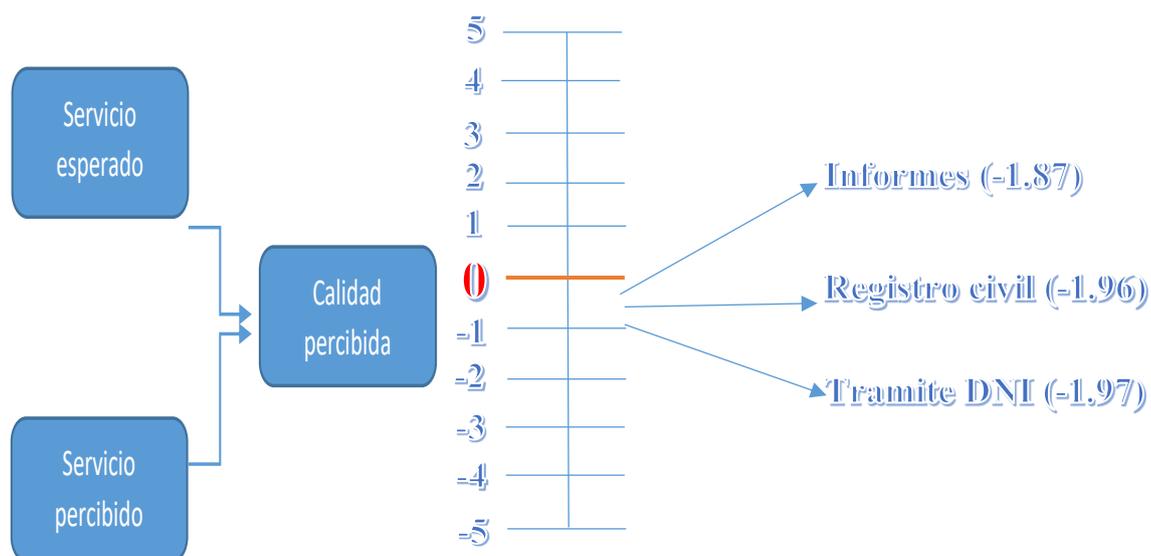


Figura 10. Comparación del ICA de las áreas.

De la figura 10, mostraron que las áreas de Informes, Trámites DNI y Registro Civil, obtuvieron resultados negativos en la comparación ICA; esto indica que las tres áreas se encontraron por debajo de la percepción del usuario. Por lo tanto si el valor que se determina es cero, el usuario recibió lo que esperaba, si el valor es positivo el cliente recibió más de lo que esperaba y si el valor es negativo, el usuario recibió y percibió menos de lo que esperaba.

IV. Discusión

Del presente estudio se realizó con el objetivo de determinar el nivel de la calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina Registral de Lima ubicada Jr. Cuzco 653 y Jr. Ayacucho 685, que acudieron a realizar algún trámite como la obtención del Documento Nacional de Identificación (DNI), inscripción de acta de nacimiento, matrimonio, defunción y certificación de partidas para el extranjero y que fueron atendidos en las tres áreas de atención que fueron materia del estudio realizado.

Área de informes

Se determinó que el índice de calidad de atención que prestaba la área de Informes fue la dimensión de seguridad 3.30 equivale 66% de ni satisfecho ni insatisfecho, con un indicador comportamiento confiable de los empleados. Por lo tanto este resultado no es similar a lo reportado a nivel nacional en la tesis de Escobedo (2014); que obtuvo como resultado en la dimensión de seguridad 48.3% de los usuarios se mostraron totalmente satisfechos en cuanto a la calidad del servicio que brinda esta empresa de transportes urbanos. La percepción de los usuarios que fueron alcanzados o sobrepasados en sus expectativas tienen una satisfacción (Gerson, 1992).

Por otro lado el índice de calidad que prestaba el área de informes, obtuvo una brecha – 1.87 como es un valor negativo el usuario recibió y percibió menos de lo que esperaba, es decir que estos usuarios no se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que recibieron. Por lo tanto, Zeithaml, Parasumaran y Berry (1993) definen: Un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que si estas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida de servicio, y alta satisfacción con el mismo.

El área informes se encuentra en la parte exterior del local carece de toldo para la protección de sol y la lluvia donde el usuario espera su turno atención, ventanillas inadecuadas sin interlocutor, falta de paneles publicitarios que indiquen los requisitos y lugares y ubicación de las demás oficinas registrales a nivel de Lima y Callao.

Por lo tanto, otro de los problemas es la gran cantidad de tramitadores que se encuentran alrededor de las instalaciones externas del local vendiendo un servicio que no les corresponde a los usuarios sorprendiéndoles como trabajadores de la institución. Para poder erradicar estas personas indeseadas que fomentan la corrupción, solicitar la intervención de la Policía Nacional del Perú.

Asimismo el horario de trabajo de lunes a viernes de 8.45 a.m. a 17.00 p.m. y sábado 8.45 a.m. a 12.30 p.m. no son convenientes para los usuarios, ellos sugieren una modificación teniendo en cuenta que muchos de ellos piden permiso para realizar una gestión en nuestra oficina registral.

Área de trámite del Documento Nacional de Identificación DNI

Se determinó que el índice de calidad de atención que prestaba la área de trámite de DNI, fue la dimensión de elementos tangibles 3.17 equivale 63.4% de ni satisfecho ni insatisfecho, con indicador de equipos apariencia moderna. Este resultado difirió del reporte por Ninamango (2014), obtuvo como resultado dimensión elementos tangibles que el 37.4 % de los usuarios mostraron un nivel insatisfacción leve moderada siendo lo negativo en la percepción de calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna Hospital Loayza.

Por otro lado el índice de calidad atención que prestaba la área de DNI fue de -1.97, es decir que estos usuarios no se encontraban satisfechos respecto a la calidad de atención que recibieron, esto se debe a que el área de Documento Nacional de Identificación cuenta con pocos registradores y ausencia de equipos informáticos por falta de presupuesto generando colas y malestar en la atención recibida. Por otro lado en los niños, ancianos y discapacitados se requiere de más tiempo en su atención personalizada creando un malestar en las ventanillas de atención preferencial y una falta de valores de los mismos usuarios de querer todos al mismo tiempo ser beneficiados de esta ley.

El área de trámite necesita personal calificado con vocación de servicio con capacidad atender con presión a los usuarios.

Asimismo, la Oficina Registral de Lima, es de alto riesgo debido a su infraestructura que puede sucumbir ante cualquier temblor o terremoto declarado por INDECI Instituto Nacional Defensa Civil. Estos resultados difirieron con los reportados a nivel nacional por (Pérez, 2014), obtuvo como resultado positivo en su infraestructura del local es moderna y atractiva 55% donde se encontró en un nivel aceptable por sus clientes de la empresa campestre SAC- Chiclayo.

Área de Registro civil

Se determinó que el índice de calidad de atención que prestaba la área de Registro Civil fue la dimensión de empatía 3.15 equivale 63% de ni satisfecho ni insatisfecho. Este resultado difirió del reporte de Escobedo (2014), obtuvo como resultado dimensión empatía al 50 % satisfecho del servicio brindado a los usuarios por la empresa.

Se determinó que el índice de calidad de atención que prestaba la área de Registro Civil fue de -1.96, es decir que estos usuarios no se encontraban satisfechos respecto a la calidad de atención que recibieron. Esto se debe que el área de Registro Civil cuenta con pocos registradores para la inscripción de nacimientos, matrimonios y defunciones creando una gran espera de atención de inscripciones extemporáneas se requiere una apertura de expediente individual, revisión de la documentación y ausencia de equipos informáticos.

Por otro, lado difiere de la tesis Ninamango (2014) la cual obtuvo como resultado dimensión empatía que el 43.9% de los usuarios mostraron un nivel insatisfacción leve moderada siendo lo negativo en la percepción de calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna Hospital Loayza. Por otra parte, los resultados difirieron de los reportes de Ponton (2009), quien al medir la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio en un Municipio de Maracaibo en Venezuela, se encontró que los usuarios consideraban que el servicio prestado a esta institución era adecuado por los porcentajes de 3.00 a 3.99 esta variación podrá deberse a los instrumentos y dimensiones empleados, y al tipo de usuario, siendo en nuestro la mayoría de ellos insatisfechos, mientras que los que calificaron al Municipio fueron sus clientes satisfechos.

V. Conclusiones

Primera.- El nivel de calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, obtuvo una mediana calidad de atención.

Segunda.- El nivel de los elementos tangibles percibida por los usuarios de la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, obtuvo una mediana calidad de atención.

Tercera.- El nivel de fiabilidad percibida por los usuarios de la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, obtuvo una mediana calidad de atención.

Cuarta.- El nivel de capacidad de respuesta percibida por los usuarios de la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, obtuvo una mediana calidad de atención.

Quinta.- En cuanto al nivel seguridad percibida por los usuarios de la Oficina Registral Lima en las tres áreas de atención, en las tres áreas de atención, obtuvo una mediana calidad de atención.

Sexta.- El nivel empatía percibida por los usuarios de la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, obtuvo una mediana calidad de atención.

Al concluir el presente estudio se logró cumplir los objetivos establecidos, ya que se pudo determinar la situación actual de la Oficina Registral Lima. Respecto a la calidad de atención se logró conocer la expectativa y percepciones de los usuarios, por lo tanto, se propuso estrategias de mejora a la atención del usuario.

VI. Recomendaciones

Primera.- Se recomienda cambiar el local de la Oficina Registral Lima porque no cuenta con la infraestructura adecuada para brindar una calidad de atención y servicio. Acondicionar el área de informes con ventanillas adecuadas y toldos en las instalaciones externas al ingreso del local donde el usuario se proteja del sol y la lluvia. Equipar con una plataforma virtual dentro de las instalaciones internas del local.

Segunda.- En las instalaciones externas ubicar carteles publicitarios o gigantografías, donde el usuario pueda ubicar las diferentes Oficinas Registrales en Lima Metropolitana y Callao, requisitos para los trámites, nuestra página web, trámites en línea y demás consultas.

Tercera.- Requerimiento de las herramientas indispensables como los materiales registrales, los equipos informáticos sean renovados periódicamente para mejor desempeño laboral en las áreas de informes, área de trámite DNI, y área de Registro Civil. Contratar personal con vocación de servicio para lograr soluciones rápidas y consistentes para las necesidades del usuario.

Cuarta.- Fomentar capacitaciones, a fin de mantener a los registradores actualizados de todos los servicios que brinda la institución y que puedan comunicar de manera oportuna y veraz la información que los usuarios requieran en un momento dado.

Quinta.- Ampliación del horario de atención especialmente en el primer trimestre del año donde se tiene mayor demanda registral y en los procesos electorales con tres turnos rotativos con atención de 7 a.m. 7. p.m. de lunes a sábado, se lograría la disminución de colas.

VII. Referencias

- Crosby, P. (1989). *La organización permanente exitosa*. Mexico: McGraw-Hill.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Escobedo, V. (2014). *Calidad de servicio de la empresa de transportes urbano los chinos s.a. Villa el Salvador 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Gerson, R. (1992). *Calidad en el Trabajo*. Bogotá, Colombia: Iberoamérica.
- Gerson, R. (1994). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. México: Iberoamericana.
- Gitlon, H. y Shelly J. (1994). *Total quality management in action*. New Jersey, Estados Unidos: Prentice-Hall.
- Grönroos, C. (1984). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality*. New York, Estados Unidos: St. John's University Press.
- Grönroos, C. (2007). *Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5ªed.)*. México: McGraw-Hill.
- Hogan, T. (2004). *Pruebas psicológicas. Una introducción práctica*. México: Manual Moderno.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento (4ªed.)*. México: McGraw-Hill.
- Kepler, P. y Bloom, P. (1984). *Marketing Professional Services*. New York, Estados Unidos: Prentice-Hall.
- Kepler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Prentice-Hall.

Ladrón de Guevara, A. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/uriel-ladron-de-guevara-acuna.pdf>

Lehtinen, J., y Lehtinen, U. (1982). *Service quality: A study of quality dimensions*. Recuperado de http://jmm-net.com/journals/jmm/Vol_2_No_2_June_2014/5.pdf

Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Ontón, I., Mendoza, C. y Ponce, M. (2010). *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista* (Tesis de Maestría). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4562/ONTON_MENDOZA_PONCE_AEROPUERTO_LIMA.pdf?sequence=1

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of quality service*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf

Reniec (2016). *Portal Institucional de Registro Nacional de Identidad y Estado Civil*. Recuperado de <https://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm#>

Ruiz, M. (2001). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. Madrid: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.

Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012* (Tesis de

pregrado).Recuperado de
[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/287/1/TL_Perez_Rios_Cynthi
aKatterine.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/287/1/TL_Perez_Rios_Cynthi
aKatterine.pdf)

Ponton, H. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el municipio Maracaibo* (Tesis de Maestría). Recuperado de
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/240/597>

Vela, R. y Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad de atención al cliente en el nivel de ventas Claro TottusMall de la ciudad Trujillo 2014* (Tesis de pregrado). Recuperado de
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALID
AD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALID
AD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf)

Viloria, A. (2008). *Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el BBVA banco provincial, oficina Barquisimeto las trinitarias*. (Tesis de pregrado).Recuperado de
http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/TA308.pdf

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1988). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Calidad de atención percibida por los usuarios de la oficina registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima 2016

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE																																																																				
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención que presenta Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, durante el año 2016?</p> <p>Problema Específico 1</p> <p>¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles que presenta la Oficina Registral, en las tres áreas de atención, durante el año 2016?</p> <p>Problema Específico 2</p> <p>¿Cuál es el nivel de fiabilidad que presenta la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, durante el año 2016?</p> <p>Problema Específico 3</p> <p>¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta que presenta la Oficina Registral Lima, las tres áreas de atención durante el año 2016?</p> <p>Problema Específico 4</p> <p>¿Cuál es el nivel de seguridad que presenta la Oficina Registral Lima, las tres áreas de atención durante el año 2016?</p> <p>Problema Específico 5</p> <p>¿Cuál es el nivel de empatía que presenta la Oficina Registral Lima, las tres áreas de atención durante el año 2016?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de calidad de atención que presenta la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención durante el año 2016.</p> <p>Objetivo Específico 1</p> <p>Determinar el nivel de los elementos tangibles que presenta la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención durante el año 2016.</p> <p>Objetivo Específico 2</p> <p>Determinar el nivel de fiabilidad que presenta la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención durante el año 2016.</p> <p>Objetivo Específico 3</p> <p>Determinar el nivel de la capacidad de respuesta que presenta la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención durante el año 2016.</p> <p>Objetivo Específico 4</p> <p>Determinar el nivel de seguridad que presenta la Oficina Registral Lima, las tres áreas de atención, durante el año 2016.</p> <p>Objetivo Específico 5</p> <p>Determinar el nivel de empatía que presenta la Oficina Registral Lima, las tres áreas de atención durante el año 2016.</p>	<p>Variable : Calidad de atención</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Valores</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Elementos tangibles</td> <td>Equipos de apariencia moderna.</td> <td>1</td> <td rowspan="5">Escala Ordinal</td> <td rowspan="5">Muy alta calidad (94-110)</td> </tr> <tr> <td>Instalaciones visualmente atractivas</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Empleados con apariencia pulcra.</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Elementos materiales atractivos.</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Fiabilidad</td> <td>Cumplen lo prometido</td> <td>5</td> <td>Totalmente satisfecho (5)</td> <td rowspan="2">Alta calidad (76-93)</td> </tr> <tr> <td>Sincero interés por resolver problemas.</td> <td>6</td> <td rowspan="3">Satisfecho (4)</td> </tr> <tr> <td>Realizan bien el servicio la primera vez</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Concluyen el servicio en el tiempo prometido</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>No cometen errores</td> <td>9</td> <td rowspan="4">Ni satisfecho ni insatisfecho (3)</td> <td rowspan="4">Mediana calidad (58-75)</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Capacidad de respuesta</td> <td>Comunican cuando concluirán el servicio</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Los empleados ofrecen un servicio rápido</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Los empleados siempre están dispuestos a ayudar.</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Los empleados nunca están demasiado ocupados.</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Seguridad</td> <td>Comportamiento confiable de los empleados</td> <td>14</td> <td rowspan="4">Insatisfecho (2)</td> <td rowspan="4">baja calidad (40-57)</td> </tr> <tr> <td>Clientes se sienten seguros</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Los empleados son amables</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Los empleados tienen conocimientos suficientes.</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Empatía</td> <td>Ofrecen atención individualizada</td> <td>18</td> <td rowspan="5">Totalmente insatisfecho (1)</td> <td rowspan="5">Muy baja calidad (22-39)</td> </tr> <tr> <td>Horarios de trabajo conveniente para los clientes</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Tienen empleados que ofrecen atención personalizada.</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Se preocupan por los clientes</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Comprenden las necesidades de los clientes.</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores	Escala	Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna.	1	Escala Ordinal	Muy alta calidad (94-110)	Instalaciones visualmente atractivas	2	Empleados con apariencia pulcra.	3	Elementos materiales atractivos.	4	Fiabilidad	Cumplen lo prometido	5	Totalmente satisfecho (5)	Alta calidad (76-93)	Sincero interés por resolver problemas.	6	Satisfecho (4)	Realizan bien el servicio la primera vez	7	Concluyen el servicio en el tiempo prometido	8	No cometen errores	9	Ni satisfecho ni insatisfecho (3)	Mediana calidad (58-75)	Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio	10	Los empleados ofrecen un servicio rápido	11	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar.	12	Los empleados nunca están demasiado ocupados.	13	Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados	14	Insatisfecho (2)	baja calidad (40-57)	Clientes se sienten seguros	15	Los empleados son amables	16	Los empleados tienen conocimientos suficientes.	17	Empatía	Ofrecen atención individualizada	18	Totalmente insatisfecho (1)	Muy baja calidad (22-39)	Horarios de trabajo conveniente para los clientes	19	Tienen empleados que ofrecen atención personalizada.	20	Se preocupan por los clientes	21	Comprenden las necesidades de los clientes.	22
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores	Escala																																																																		
Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna.	1	Escala Ordinal	Muy alta calidad (94-110)																																																																		
	Instalaciones visualmente atractivas	2																																																																				
	Empleados con apariencia pulcra.	3																																																																				
	Elementos materiales atractivos.	4																																																																				
Fiabilidad	Cumplen lo prometido	5			Totalmente satisfecho (5)	Alta calidad (76-93)																																																																
	Sincero interés por resolver problemas.	6	Satisfecho (4)																																																																			
	Realizan bien el servicio la primera vez	7																																																																				
	Concluyen el servicio en el tiempo prometido	8																																																																				
	No cometen errores	9	Ni satisfecho ni insatisfecho (3)	Mediana calidad (58-75)																																																																		
Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio	10																																																																				
	Los empleados ofrecen un servicio rápido	11																																																																				
	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar.	12																																																																				
	Los empleados nunca están demasiado ocupados.	13																																																																				
Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados	14	Insatisfecho (2)	baja calidad (40-57)																																																																		
	Clientes se sienten seguros	15																																																																				
	Los empleados son amables	16																																																																				
	Los empleados tienen conocimientos suficientes.	17																																																																				
Empatía	Ofrecen atención individualizada	18	Totalmente insatisfecho (1)	Muy baja calidad (22-39)																																																																		
	Horarios de trabajo conveniente para los clientes	19																																																																				
	Tienen empleados que ofrecen atención personalizada.	20																																																																				
	Se preocupan por los clientes	21																																																																				
	Comprenden las necesidades de los clientes.	22																																																																				

Metodología

tipo de investigación= Básica
 Método = Descriptivo
 Diseño= No experimental
 Población= 1500 usuarios
 Muestra = 305 usuarios

Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario.

Este cuestionario es anonimo.No firme ni escriba una identificación

5. Totalmente satisfecho 4. Satisfecho 3. Ni satisfecho Ni insatisfecho
 2. Insatisfecho 1. Totalmente insatisfecho

Elementos Tangibles		1	2	3	4	5
1	La Oficina Registral Lima cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva.					
2	Las instalaciones físicas de la Oficina Registral Lima son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la Oficina Registral Lima tienen apariencia impecable.					
4	En la Oficina Registral Lima, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) son visualmente atractivos.					

Fiabilidad

5	Cuando los empleados de la Oficina Registral Lima prometen hacer algo en corto tiempo lo cumplen					
6	Cuando Ud. tiene un problema, los empleados de la Oficina Registral Lima muestran un verdadero interés en solucionarlo.					
7	Los empleados de la Oficina Registral Lima dan un buen servicio la primera vez que los visita.					
8	Los empleados de la Oficina Registral Lima concluyen el servicio en el tiempo prometido					
9	Los empleados de la Oficina Registral Lima mantienen los registros sin errores.					

Capacidad de Respuesta

10	Los empleados de la Oficina Registral Lima le comunica cuando concluirá la realización del servicio					
11	Los empleados de la oficina Registral Lima ofrece un servicio puntual					
12	Los empleados de la Oficina Registral Lima siempre están dispuestos a brindarle ayuda.					
13	Los empleados de la Oficina Registral Lima nunca están demasiado ocupados para atenderle					

Seguridad

14	El comportamiento de los empleados de la Oficina Registral Lima le inspira confianza.					
15	Usted se siente seguro cuando realiza sus trámites en la Oficina Registral Lima					
16	Los empleados de la Oficina Registral Lima son amables con usted.					
17	Los empleados de la Oficina Registral Lima tienen los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas y dudas.					

Empatía

18	Los empleados de la Oficina Registral Lima le ofrecen una atención personalizada.					
19	Los empleados de la Oficina Registral Lima tiene horarios convenientes en sus servicios para atender a todos los usuarios					
20	Los empleados de la Oficina Registral Lima cuentan con suficiente personal para una atención personalizada a todos los usuarios.					
21	Los empleados de la Oficina Registral Lima muestra prioridad por el interés de los usuarios					
22	Los empleados Oficina Registral Lima comprenden sus necesidades específicas de sus usuarios					

Anexo 3 : Cuestionario de percepción

Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario.

Este cuestionario es anonimo.No firme ni escriba una identificación

**5. Totalmente satisfecho 4. Satisfecho 3. Ni satisfecho Ni insatisfecho
 2. Insatisfecho 1. Totalmente insatisfecho**

Elementos Tangibles		1	2	3	4	5
1	La Oficina Registral Lima cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva.					
2	Las instalaciones físicas de la Oficina Registral Lima son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la Oficina Registral Lima tienen apariencia impecable.					
4	En la Oficina Registral Lima, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) son visualmente atractivos.					
Fiabilidad						
5	Cuando los empleados de la Oficina Registral Lima prometen hacer algo en corto tiempo lo cumplen					
6	Cuando Ud. tiene un problema, los empleados de la Oficina Registral Lima muestran un verdadero interés en solucionarlo.					
7	Los empleados de la Oficina Registral Lima dan un buen servicio la primera vez que los visita.					
8	Los empleados de la Oficina Registral Lima concluyen el servicio en el tiempo prometido					
9	Los empleados de la Oficina Registral Lima mantienen los registros sin errores.					
Capacidad de Respuesta						
10	Los empleados de la Oficina Registral Lima le comunica cuando concluirá la realización del servicio					
11	Los empleados de la oficina Registral Lima ofrece un servicio puntual					
12	Los empleados de la Oficina Registral Lima siempre están dispuestos a brindarle ayuda.					
13	Los empleados de la Oficina Registral Lima nunca están demasiado ocupados para atenderle					
Seguridad						
14	El comportamiento de los empleados de la Oficina Registral Lima le inspira confianza.					
15	Usted se siente seguro cuando realiza sus trámites en la Oficina Registral Lima					
16	Los empleados de la Oficina Registral Lima son amables con usted.					
17	Los empleados de la Oficina Registral Lima tienen los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas y dudas.					
Empatía						
18	Los empleados de la Oficina Registral Lima le ofrecen una atención personalizada.					
19	Los empleados de la Oficina Registral Lima tiene horarios convenientes en sus servicios para atender a todos los usuarios					
20	Los empleados de la Oficina Registral Lima cuentan con suficiente personal para una atención personalizada a todos los usuarios.					
21	Los empleados de la Oficina Registral Lima muestra prioridad por el interés de los usuarios					
22	Los empleados Oficina Registral Lima comprenden sus necesidades específicas de sus usuarios					

ANEXO 4: Confiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	22

Anexo 5: Tabla de Base de datos de prueba piloto de expectativa

CALIDAD DE ATENCION

	ELEMENTOS				FIABILIDAD					CAPACIDAD				SEGURIDAD				EMPATIA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3
5	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3
6	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	3	4	5	2	3	3
7	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3
8	2	2	2	2	2	3	2	3	5	4	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4
9	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4
10	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4
11	3	3	5	4	1	2	3	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4	3	2	4	2	2
12	2	3	4	2	2	4	2	3	1	3	2	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3
13	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	3	2
14	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	1	5	4	5	5	1	4	5	1	5
15	5	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
16	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
17	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
20	5	5	5	5	4	2	3	3	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Elementos Tangibles							
1	¿La Oficina Registral Lima cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva?	✓		✓		✓		
2	¿Las instalaciones físicas de la Oficina Registral Lima son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
3	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima tienen apariencia impecable?	✓		✓		✓		
4	¿En la Oficina Registral Lima, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
	Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cuándo los empleados de la Oficina Registral Lima prometen hacer algo en corto tiempo lo cumplen?	✓		✓		✓		
6	¿Cuándo usted tiene un problema, los empleados de la Oficina Registral Lima muestran un verdadero interés en solucionarlo?	✓		✓		✓		
7	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima dan un buen servicio la primera vez que los visita?	✓		✓		✓		
8	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima concluyen el servicio en el tiempo prometido?	✓		✓		✓		
9	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima mantienen los registros de datos sin errores?	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima le comunican cuando concluirá la realización del servicio?	✓		✓		✓		
11	¿Los empleados de la oficina Registral Lima ofrece un servicio puntual?	✓		✓		✓		
12	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima siempre están dispuestos a brindarle ayuda?	✓		✓		✓		
13	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima nunca están demasiado ocupados para atenderle?	✓		✓		✓		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El comportamiento de los empleados de la Oficina Registral Lima le inspira confianza?	✓		✓		✓		
15	¿Usted se siente seguro cuando realiza sus trámites en la Oficina Registral Lima?	✓		✓		✓		
16	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima son amables con usted?	✓		✓		✓		
17	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima tienen los conocimientos necesarios para responder a sus preguntas y dudas?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Empatía							
18	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima le ofrecen una atención personalizada?	✓		✓		✓		
19	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima tienen horarios convenientes en sus servicios para atender a todos los usuarios?	✓		✓		✓		
20	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima cuentan con suficiente personal para una atención personalizada a todos los usuarios?	✓		✓		✓		
21	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima muestran prioridad por el interés de los usuarios?	✓		✓		✓		
22	¿Los empleados Oficina Registral Lima comprenden sus necesidades específicas de sus usuarios?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hurtado Tello Antonio DNI: 10791951

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

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: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de 09 del 2016



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Empatía							
18	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima le ofrecen una atención personalizada?	✓		✓		✓		
19	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima tienen horarios convenientes en sus servicios para atender a todos los usuarios?	✓		✓		✓		
20	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima cuentan con suficiente personal para una atención personalizada a todos los usuarios?	✓		✓		✓		
21	¿Los empleados de la Oficina Registral Lima muestran prioridad por el interés de los usuarios?	✓		✓		✓		
22	¿Los empleados Oficina Registral Lima comprenden sus necesidades específicas de sus usuarios?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es suficiente

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

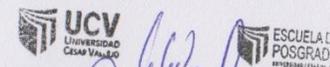
Apellidos y nombres del juez validador.Dr/ Mg: *Miluska Rosario Vega Guevara* DNI: *28284526*

Especialidad del validador: *Metodología de la investigación*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de *Junio* del 2016



Milagros Vega Guevara
 Mag. Miluska Vega Guevara
 Firma del Experto Informante.



CONSTANCIA

Se hace constar que la Sra. Emperatriz Dina Flores Leiva, alumna de la Maestría de la Universidad César Vallejo, ha realizado un trabajo académico consistente en una encuesta al personal de la Oficina Registral Cercado de Lima, para poder obtener resultados de la población con respecto a la Calidad de Atención.

Por ello, la Jefatura Regional Lima- Reniec, brindó las facilidades a la Sra. Emperatriz Dina Flores Leiva, para realizar su trabajo de investigación (Tesis)

Se agradece su disposición y colaboración, siendo importante para la institución.

Lima 23 de diciembre 2016



Abog. RICARDO ALBERTO ASTO OCHOA
Jefe Regional Lima
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION
Y ESTADO CIVIL

Anexo 9 : Tabla de base de datos de expectativa

CALIDAD DE ATENCION																						
	ELEMENTOS				FIABILIDAD					CAPACIDAD				SEGURIDAD				EMPATIA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3
5	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3
6	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	3	4	5	2	3	3
7	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3
8	2	2	2	2	2	3	2	3	5	4	2	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4
9	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4
10	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4
11	3	3	5	4	1	2	3	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4	3	2	4	2	2
12	2	3	4	2	2	4	2	3	1	3	2	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3
13	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	3	2
14	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	1	5	4	5	5	1	4	5	1	5
15	5	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
16	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
17	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
20	5	5	5	5	4	2	3	3	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3
21	1	1	2	5	4	4	1	3	5	5	2	3	3	4	3	5	5	2	1	2	4	3
22	2	1	4	1	5	2	3	1	1	3	3	5	1	5	5	2	2	5	2	1	3	5
23	1	4	2	3	4	1	1	2	5	4	1	4	1	5	1	5	5	5	1	3	2	4
24	1	4	1	3	4	3	5	5	4	3	3	1	4	1	5	1	2	1	3	2	5	4
25	1	5	3	2	5	3	5	2	4	4	3	3	1	5	4	5	4	2	2	5	5	5
26	2	3	1	2	4	5	3	1	3	4	4	5	4	5	3	5	4	4	2	2	1	3
27	5	3	3	5	2	1	4	3	1	3	4	4	3	3	4	5	2	5	5	3	2	3
28	1	2	1	2	1	4	5	5	3	4	5	2	2	5	5	5	5	4	3	3	5	4
29	4	3	3	5	5	5	2	3	1	2	3	1	1	3	2	5	5	2	4	4	1	3
30	1	1	4	5	2	2	4	3	1	4	4	4	1	3	2	5	5	5	4	1	3	4
31	5	1	5	2	5	3	4	1	1	1	3	4	1	3	5	1	3	2	2	4	2	2
32	2	3	1	1	1	5	5	2	5	5	5	3	2	1	2	4	2	3	4	2	1	3
33	5	5	3	4	1	1	5	3	2	5	4	5	2	2	3	4	2	1	4	3	4	3
34	2	1	1	1	2	1	1	2	4	1	2	2	5	5	4	1	2	5	3	5	2	3
35	5	3	1	5	2	5	2	1	2	4	1	5	1	1	4	2	1	3	3	2	4	2
36	3	5	1	1	5	4	1	3	2	1	1	4	5	2	2	5	1	3	5	4	1	1
37	5	1	3	2	2	2	5	2	3	5	3	1	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2
38	3	1	2	3	1	3	2	2	5	4	2	2	3	1	4	3	5	5	4	5	3	4
39	1	2	3	1	1	4	1	3	5	1	1	3	2	1	2	4	5	3	1	3	3	2
40	2	3	4	5	1	3	5	3	4	5	1	1	3	2	4	3	4	5	1	5	4	3
41	2	3	3	5	4	3	1	2	1	4	3	3	3	1	1	4	4	1	3	1	3	2

42	2	3	5	4	1	2	4	3	2	1	1	3	5	3	3	4	3	5	2	4	4	2
43	2	5	2	4	3	3	2	1	1	5	5	1	3	4	5	4	2	5	1	5	5	2
44	2	2	5	4	1	3	2	1	4	2	1	2	4	3	4	5	2	1	4	1	2	4
45	1	5	4	3	5	1	2	2	1	1	2	4	1	4	5	3	2	4	4	2	1	2
46	5	3	4	5	3	1	4	3	1	1	3	3	3	2	5	4	2	3	4	5	2	2
47	1	3	5	2	1	1	4	4	2	5	3	5	1	3	4	1	3	3	1	4	5	2
48	1	1	5	2	1	3	2	2	1	3	2	3	2	2	5	1	4	4	1	1	3	1
49	1	5	1	5	5	4	3	2	5	5	4	5	1	1	5	2	5	5	1	4	2	2
50	3	5	1	3	2	3	2	4	1	4	1	3	5	1	1	3	4	3	4	2	2	1
51	5	5	5	3	4	1	4	3	2	3	1	5	4	5	4	4	3	1	3	4	3	2
52	4	3	2	5	3	1	2	1	3	4	4	4	5	1	5	4	2	5	3	3	4	5
53	5	1	5	5	5	5	5	1	5	4	3	1	1	1	2	4	5	2	4	1	1	4
54	2	4	4	2	3	1	5	5	5	4	1	2	4	2	5	3	2	3	4	3	2	5
55	5	3	5	4	3	5	4	2	3	5	5	4	1	5	2	4	3	2	1	1	1	2
56	1	3	3	5	4	4	5	2	3	4	4	3	2	3	2	1	4	2	3	1	5	3
57	5	5	1	5	2	3	5	5	5	1	4	2	3	5	5	3	1	3	3	5	4	2
58	4	5	5	5	3	3	1	4	2	1	3	1	3	4	3	4	5	1	4	1	4	3
59	5	5	3	4	5	2	1	3	4	4	3	3	4	3	2	2	5	2	2	5	5	2
60	1	3	5	4	1	3	5	4	5	2	2	2	3	4	1	5	2	2	2	5	5	4
61	1	3	5	3	2	5	5	1	1	4	5	2	1	5	4	1	5	3	1	1	1	2
62	3	5	3	3	4	4	3	4	1	1	2	3	4	5	5	5	2	4	5	5	2	1
63	1	2	4	1	3	1	5	3	2	4	5	1	4	1	2	5	5	2	4	5	2	1
64	5	3	2	2	5	1	1	1	4	5	5	5	4	2	4	5	3	3	3	3	4	4
65	4	1	2	3	5	5	2	4	5	2	4	2	1	5	1	4	2	3	1	5	1	1
66	2	4	4	5	4	3	4	4	4	1	1	1	3	4	1	3	4	5	5	4	5	4
67	4	5	1	5	5	5	1	4	5	2	1	4	5	5	3	3	2	1	4	2	1	3
68	3	5	2	2	1	1	1	4	1	4	2	1	5	3	1	5	5	5	2	5	4	3
69	5	2	1	4	3	4	4	5	5	4	4	2	4	4	1	5	4	5	2	5	5	1
70	4	3	2	1	5	3	3	4	5	3	1	2	4	5	3	2	1	4	3	1	1	4
71	3	3	4	4	3	4	5	2	3	2	1	5	5	4	5	4	5	2	4	2	5	1
72	1	2	5	1	2	2	2	2	3	4	1	5	2	1	4	5	3	4	5	3	5	4
73	3	4	2	1	4	4	3	2	5	3	2	4	4	5	1	1	2	5	5	5	3	5
74	2	1	4	1	4	4	3	3	1	3	1	4	5	1	2	3	5	4	4	2	4	1
75	3	4	3	2	5	1	3	3	1	5	2	1	2	4	4	5	3	2	2	2	3	4
76	5	1	3	4	5	4	2	1	2	5	3	2	1	4	2	5	3	5	3	4	5	5
77	1	1	1	2	4	1	4	1	3	1	5	3	1	3	1	4	5	3	2	3	1	1
78	5	4	4	5	1	3	1	5	3	3	4	3	5	2	5	3	5	4	3	3	5	5
79	4	2	3	1	1	5	2	4	3	5	5	4	4	4	4	3	1	2	3	1	1	3
80	3	2	1	5	1	3	5	4	4	4	5	4	3	2	2	4	3	2	5	4	4	4
81	3	5	5	5	5	1	3	4	1	3	2	3	5	5	5	4	5	4	3	1	4	3
82	2	1	4	2	2	5	2	4	3	1	1	2	2	5	4	5	1	4	5	3	3	5
83	2	3	5	3	1	2	5	4	1	1	1	4	4	2	2	4	4	2	1	3	3	3
84	3	3	3	1	5	1	4	3	5	1	3	1	5	2	4	1	3	1	5	1	3	5
85	3	3	2	2	5	5	4	1	2	1	4	3	4	5	2	1	1	4	5	2	2	4
86	3	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	2	5	3	2	1	3	1	2	5	2	2
87	5	4	2	3	3	3	1	2	5	5	1	3	5	2	5	4	5	1	4	3	2	4

88	2	3	5	3	2	5	3	3	1	3	1	2	5	1	4	5	4	3	5	4	4	1
89	4	5	1	1	2	2	3	2	4	1	2	2	1	5	1	3	1	3	5	3	3	1
90	4	1	1	4	3	1	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	4	3
91	1	1	5	2	2	4	2	3	3	1	3	1	4	3	5	2	3	2	5	5	2	4
92	5	4	1	4	2	3	4	4	3	3	3	2	4	1	5	2	4	3	2	3	5	2
93	2	5	1	2	5	1	3	2	2	3	5	5	3	2	5	5	4	2	1	3	2	2
94	4	1	4	3	4	5	1	5	4	3	3	3	3	4	1	1	3	3	5	2	2	4
95	4	5	2	5	1	5	3	1	4	2	3	4	2	4	2	5	4	1	5	2	4	1
96	2	1	1	3	4	3	2	4	4	2	1	5	1	5	4	1	2	2	3	4	4	2
97	5	4	2	5	5	3	1	3	2	1	2	5	2	2	4	3	1	4	3	2	2	1
98	4	5	3	5	3	3	4	3	3	1	4	2	4	1	4	2	2	4	2	4	2	5
99	3	2	5	5	5	5	1	3	5	4	3	5	1	3	3	2	4	1	3	5	5	4
100	1	2	5	1	4	5	4	5	4	3	1	5	3	4	5	2	3	1	4	1	4	4
101	3	1	4	4	2	4	4	2	3	2	5	4	1	1	1	3	2	2	5	4	1	3
102	5	3	3	4	1	4	3	2	1	4	5	5	2	4	2	2	3	5	3	3	3	4
103	1	2	1	2	2	2	4	3	4	2	1	4	2	4	5	2	5	3	5	5	4	4
104	2	5	2	5	5	2	5	2	4	4	5	4	4	1	5	1	4	1	5	2	2	3
105	3	2	1	5	3	3	5	3	2	5	4	1	5	1	3	3	2	4	4	4	1	4
106	5	5	2	1	5	5	3	4	4	4	1	3	5	2	3	1	5	4	5	3	5	5
107	5	4	2	4	5	3	2	1	5	2	4	4	4	1	5	4	3	3	2	2	3	3
108	2	5	2	1	4	4	3	5	1	1	5	3	4	5	4	4	4	5	2	5	2	1
109	4	2	3	3	2	2	4	4	3	3	5	1	2	5	2	2	2	4	5	5	4	1
110	3	2	1	5	5	4	5	3	5	3	4	2	1	4	3	3	1	4	5	3	3	2
111	3	5	5	2	1	2	2	2	4	4	5	1	5	5	1	2	3	3	2	2	2	4
112	3	1	4	1	4	3	2	1	1	5	2	1	1	1	2	5	4	1	1	4	3	3
113	1	2	3	2	5	2	4	4	3	3	1	5	4	2	3	1	3	3	5	3	4	3
114	1	4	2	3	5	1	3	3	5	3	4	4	3	5	2	5	1	2	1	1	1	5
115	3	4	5	5	3	3	1	5	2	1	1	5	2	4	4	2	5	4	1	4	2	5
116	5	3	2	2	2	3	4	4	1	2	2	1	5	2	5	1	2	5	2	3	2	1
117	2	4	1	5	5	4	4	4	4	2	5	1	3	3	4	3	2	5	3	3	5	3
118	5	5	2	3	3	4	4	2	4	2	1	4	2	5	5	4	4	5	3	2	3	1
119	1	4	2	3	1	3	2	5	4	1	2	2	3	1	2	2	3	5	3	3	1	1
120	4	2	3	1	4	2	1	5	2	5	5	2	1	5	2	3	5	1	2	1	1	3
121	2	3	4	2	4	5	3	4	2	1	5	3	5	5	5	3	5	2	3	5	5	5
122	5	4	4	2	4	2	2	4	2	5	1	2	1	5	2	5	2	1	5	3	1	5
123	3	1	5	2	5	5	2	1	5	4	1	2	3	2	1	4	1	2	3	1	2	3
124	1	1	4	2	4	3	3	2	3	2	1	4	4	3	1	4	3	5	5	4	1	4
125	4	5	5	5	1	5	4	2	5	2	1	1	5	4	2	5	3	4	4	1	2	3
126	2	3	4	5	2	4	5	2	3	3	4	1	3	1	3	1	5	2	4	3	4	2
127	2	5	2	3	1	4	1	2	5	1	5	3	4	5	4	3	1	4	2	4	1	4
128	3	1	3	1	5	1	1	3	4	1	3	3	3	4	5	5	1	5	5	2	3	4
129	5	4	1	5	3	3	2	5	3	5	5	2	4	1	2	3	2	3	5	3	3	5
130	2	5	4	5	4	4	3	3	3	2	4	4	4	1	4	1	3	3	4	1	1	3
131	5	4	3	3	4	1	5	4	3	5	5	1	2	4	2	4	3	1	1	3	2	1
132	3	2	5	3	4	2	4	1	4	4	4	5	4	5	3	5	3	1	2	1	5	2
133	2	3	3	1	4	1	5	3	1	2	4	1	2	4	3	3	3	1	2	5	1	3

134	5	2	5	2	5	5	3	2	5	3	1	4	2	5	2	2	2	4	3	1	4	4
135	4	3	2	4	1	2	2	5	5	5	1	3	5	1	5	2	5	2	1	2	3	4
136	5	5	1	4	2	4	1	1	2	3	2	3	4	2	1	3	3	4	5	2	3	1
137	2	1	4	5	4	2	3	1	2	1	3	2	4	2	2	1	1	5	3	5	1	2
138	3	4	1	5	4	1	1	2	1	1	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5	3	3
139	4	5	3	2	2	5	5	4	1	3	4	5	4	4	3	4	1	4	1	3	3	1
140	3	4	4	4	3	2	3	5	3	4	1	1	5	3	2	4	3	2	2	3	2	3
141	4	4	4	1	5	1	2	4	1	5	2	2	2	2	2	4	2	2	4	5	1	4
142	3	1	5	4	1	2	4	5	2	2	4	4	1	2	5	3	1	2	4	3	1	2
143	4	3	3	3	5	2	3	4	2	5	3	5	4	4	4	2	3	5	5	1	3	3
144	5	3	1	5	1	4	3	3	5	1	5	1	2	2	2	2	3	2	4	5	1	5
145	3	2	2	5	3	4	3	2	4	1	4	1	1	2	4	4	2	5	5	2	3	1
146	5	1	1	4	1	5	1	3	2	3	5	5	1	4	5	5	2	2	2	3	4	2
147	3	3	4	3	1	3	4	5	2	1	1	2	1	4	4	3	1	1	3	1	4	4
148	4	1	5	4	1	3	2	1	4	4	4	5	3	5	4	3	1	1	1	4	5	2
149	5	4	2	3	2	2	3	2	4	2	4	5	3	5	4	5	5	2	1	5	5	1
150	2	2	4	2	5	2	1	4	5	4	1	3	3	5	1	2	2	5	3	5	5	5
151	1	1	2	5	1	5	5	1	5	4	4	5	5	5	4	1	5	5	5	5	1	5
152	1	5	2	1	5	1	4	2	5	3	1	5	3	1	3	4	3	1	5	3	1	5
153	3	1	1	1	4	2	5	5	2	1	4	3	2	2	1	3	4	1	5	4	4	4
154	3	1	3	5	4	3	1	4	2	3	4	5	4	5	4	4	4	5	2	1	2	5
155	4	1	3	3	5	3	2	2	2	1	4	4	5	5	1	4	3	2	1	1	3	2
156	5	1	5	3	1	4	4	5	5	5	4	1	3	2	5	3	4	3	5	5	4	4
157	1	2	2	3	1	2	2	5	1	4	4	2	4	3	2	4	1	2	5	2	3	1
158	2	4	3	5	1	3	4	1	5	3	1	2	5	5	2	4	4	2	2	5	2	5
159	5	4	4	3	5	5	5	1	2	4	2	5	2	2	2	3	4	4	3	2	5	3
160	3	3	2	1	2	3	4	5	2	2	3	2	3	4	3	5	1	1	4	4	1	1
161	1	4	5	2	1	3	1	5	3	2	4	3	3	1	2	1	4	5	4	1	1	2
162	2	4	5	2	4	3	5	5	2	1	1	3	1	4	4	1	2	5	2	5	3	5
163	5	3	3	1	4	3	2	4	5	3	3	5	4	4	5	5	1	3	1	2	5	2
164	4	4	1	1	3	2	2	5	5	1	4	4	4	3	3	3	5	4	4	1	1	4
165	1	1	4	4	4	1	5	2	2	4	5	2	3	3	2	2	3	1	4	2	5	3
166	2	4	3	5	5	3	4	1	1	4	3	2	5	1	1	1	1	3	1	3	5	1
167	5	4	2	5	5	3	5	5	3	4	2	4	1	5	1	4	1	5	3	3	4	4
168	4	3	4	5	2	5	5	2	5	4	1	3	4	1	2	4	4	1	1	2	4	2
169	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	4	5	5	2	5	1	2	3	1	1
170	3	5	1	5	1	1	2	2	3	5	4	3	4	1	4	2	3	5	3	1	3	4
171	3	2	5	2	2	5	3	3	2	1	2	4	5	1	3	3	4	1	2	1	2	4
172	5	5	5	4	1	4	5	4	3	1	3	3	4	1	1	4	5	4	1	2	5	3
173	5	2	5	4	1	2	5	1	3	2	1	4	1	2	5	1	2	1	3	5	4	5
174	5	4	4	3	2	4	4	2	5	5	3	3	3	4	3	1	3	1	3	1	4	4
175	3	2	1	1	4	1	1	5	5	5	5	1	1	3	1	2	4	5	2	2	4	2
176	4	4	4	4	5	3	2	5	5	2	5	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3
177	2	1	4	3	3	3	2	2	3	1	5	2	2	3	3	4	3	1	4	2	1	4
178	5	4	4	4	1	5	4	4	2	5	3	3	4	2	3	4	1	3	2	1	3	4
179	3	1	5	2	5	1	1	3	5	5	1	1	5	2	5	5	5	4	1	2	3	2

180	1	3	1	2	3	5	1	2	3	1	4	1	3	5	1	1	5	5	5	4	1	4
181	3	1	5	4	2	2	5	3	2	2	4	3	1	1	4	4	2	2	1	1	1	5
182	5	1	4	2	2	2	2	1	5	1	5	5	3	3	5	4	4	5	1	4	1	2
183	5	5	1	5	1	4	5	3	4	4	5	3	3	1	5	4	4	3	2	1	5	3
184	4	4	4	4	3	3	1	5	1	5	2	3	3	4	2	1	4	5	5	3	3	1
185	4	3	5	5	2	3	4	3	3	4	2	5	4	3	1	1	1	1	1	4	4	3
186	3	5	3	5	5	3	3	5	1	1	2	1	2	3	2	5	1	3	1	3	5	4
187	4	3	2	4	1	3	3	3	2	5	4	5	4	1	1	4	3	2	3	1	2	1
188	2	3	3	1	2	1	3	5	1	3	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	5
189	4	5	2	1	4	1	1	3	2	1	5	5	4	4	2	2	4	1	1	2	3	4
190	1	4	2	5	2	5	5	5	4	1	3	4	5	3	3	1	3	2	5	1	5	2
191	5	3	5	5	4	2	3	3	3	4	3	2	1	2	3	5	1	2	4	5	1	4
192	4	3	2	5	3	4	2	3	5	4	5	1	3	5	4	3	5	1	3	5	5	5
193	5	5	1	3	1	1	2	5	3	2	3	2	3	1	5	5	2	2	3	5	4	3
194	1	3	3	2	5	3	4	5	1	5	2	1	4	4	4	4	3	3	1	2	4	4
195	1	1	5	3	4	4	2	3	3	1	4	2	3	4	5	2	3	3	3	4	4	3
196	3	3	1	2	5	4	2	2	5	5	5	2	2	1	5	3	2	4	5	5	1	5
197	2	5	5	3	1	3	5	2	4	4	4	2	5	2	5	3	2	5	3	3	3	1
198	4	3	5	1	5	4	4	2	1	4	2	2	2	4	1	3	5	5	5	5	2	4
199	5	2	1	3	3	5	2	3	3	2	1	3	1	4	3	2	5	1	2	3	3	3
200	2	1	1	3	1	1	1	2	1	3	5	4	1	3	3	1	3	3	4	1	2	3
201	5	2	4	3	1	3	2	4	5	4	5	1	4	2	5	4	5	5	3	5	5	5
202	1	5	4	5	3	5	4	1	5	2	5	2	5	5	1	5	1	4	3	3	2	4
203	5	4	5	5	1	2	3	5	5	1	1	3	2	2	3	1	2	4	3	5	2	1
204	5	1	5	4	4	1	4	5	1	5	2	1	4	4	2	1	3	2	5	2	2	4
205	1	2	3	1	2	3	2	4	5	4	3	5	1	4	2	3	2	5	1	5	4	3
206	2	1	2	4	3	4	4	5	2	5	1	1	3	3	1	2	5	4	1	4	5	1
207	3	3	4	5	3	3	4	5	1	5	4	5	4	1	1	2	3	3	3	2	2	5
208	3	3	3	4	5	3	2	2	4	4	3	5	4	2	2	1	2	4	5	1	1	5
209	2	5	5	2	5	2	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	3	1	4	4	4	2
210	1	1	4	1	2	5	3	4	4	2	4	1	2	3	1	3	1	4	3	2	4	1
211	2	2	2	3	2	2	3	5	3	2	1	2	1	4	2	2	3	1	3	4	4	2
212	4	1	2	2	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	1	2	4	2	1	3	1	1
213	1	3	4	1	3	5	1	5	3	5	5	2	3	3	5	1	1	5	4	2	3	2
214	2	5	3	2	3	1	3	5	2	4	2	4	1	1	5	4	5	3	4	4	2	5
215	4	5	4	3	2	1	2	2	5	1	4	3	1	2	5	5	1	2	2	5	5	1
216	3	4	3	5	3	1	5	4	5	3	2	4	1	1	3	2	2	1	5	5	1	1
217	2	5	1	1	3	1	2	4	1	3	3	2	1	3	5	2	2	3	5	3	2	5
218	2	5	2	1	5	5	2	5	1	2	3	2	2	4	3	5	2	3	1	2	3	4
219	5	4	5	4	2	3	2	5	5	3	2	2	5	4	5	5	1	3	4	1	3	2
220	5	5	2	1	3	3	1	1	4	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	5	5	1
221	3	4	3	3	1	1	4	4	5	4	5	3	3	2	3	4	5	3	1	2	2	3
222	5	5	4	1	4	3	2	4	1	5	4	3	4	4	1	2	3	4	4	4	3	2
223	4	1	2	5	3	5	5	2	1	5	2	4	4	5	3	2	2	4	5	1	1	5
224	2	2	3	5	5	4	5	2	3	1	1	4	4	3	4	4	1	3	4	4	2	5
225	5	4	3	5	5	2	5	3	1	2	1	3	4	5	5	4	3	1	3	4	1	3

226	4	5	2	5	1	2	1	5	4	1	5	1	2	3	2	4	5	5	4	1	4	4
227	3	3	1	1	4	5	2	5	3	3	2	5	1	5	5	1	1	4	4	5	1	2
228	1	1	2	3	5	4	2	5	2	3	2	4	4	5	3	2	5	3	4	3	5	1
229	1	5	5	3	1	3	2	2	4	3	1	4	3	5	2	2	3	5	4	3	3	3
230	5	3	1	4	5	5	1	3	5	3	5	3	4	3	3	1	1	2	5	2	4	5
231	2	1	5	5	3	3	1	1	3	3	3	2	3	2	5	5	1	1	5	3	4	3
232	5	2	5	5	3	1	4	2	2	4	1	2	5	1	5	4	3	5	5	5	5	4
233	1	5	4	1	5	4	5	2	3	4	5	3	5	4	4	3	3	3	5	4	1	4
234	3	5	3	2	2	5	4	2	1	2	1	5	1	2	5	2	3	1	4	5	5	1
235	4	3	5	3	2	3	3	1	4	3	2	1	1	2	1	5	3	4	5	3	4	2
236	1	5	5	2	1	1	2	4	4	4	5	2	3	4	1	1	1	3	4	3	4	2
237	5	3	1	5	2	5	4	4	1	3	3	3	5	1	1	1	4	3	4	2	1	2
238	2	3	2	4	4	5	5	2	3	2	2	3	1	5	2	4	2	5	3	1	3	2
239	1	4	5	2	4	1	2	5	2	3	1	1	4	2	1	1	2	3	5	3	4	2
240	2	1	4	3	5	5	5	4	1	2	1	5	5	1	4	5	2	2	5	3	4	2
241	3	5	1	2	1	3	4	5	2	1	5	4	3	2	4	5	2	4	1	2	3	1
242	2	4	4	5	2	4	2	4	2	5	2	5	1	1	5	5	2	5	5	2	3	3
243	4	1	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	1	1	1	2	2	2	5	2	2	4
244	3	2	4	4	3	1	3	3	5	5	5	4	3	1	5	1	1	3	3	3	4	3
245	2	1	4	1	2	4	1	4	3	5	1	3	5	4	3	4	3	5	1	4	2	3
246	5	2	2	2	1	1	4	1	3	3	4	4	5	5	3	5	5	1	2	4	5	1
247	5	3	1	4	5	5	5	5	1	5	4	2	4	5	2	4	5	4	4	5	1	5
248	5	5	3	1	1	4	3	5	2	1	4	1	5	4	4	5	2	2	3	3	3	5
249	5	1	1	3	1	4	4	5	2	4	2	5	4	1	3	2	5	5	2	5	3	3
250	1	2	3	1	3	4	4	1	3	2	2	4	5	3	3	5	3	3	2	4	3	4
251	4	3	1	3	5	3	5	1	2	4	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	4	4
252	1	3	3	2	4	5	1	2	1	2	5	1	1	4	1	3	2	4	2	5	1	1
253	2	1	5	3	1	2	5	5	1	5	5	4	5	1	3	5	2	4	4	2	4	5
254	4	2	4	2	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	5	1	3	3	5	1	3	4
255	1	4	2	2	5	3	2	2	1	3	5	2	1	4	2	5	2	1	2	3	3	3
256	5	4	2	2	5	5	1	3	4	1	1	3	2	3	5	4	1	2	1	5	5	5
257	1	5	1	3	1	2	4	2	4	1	1	2	4	4	3	2	1	1	1	3	4	3
258	5	1	1	2	5	4	5	4	1	4	4	5	1	5	4	3	5	4	2	3	1	4
259	4	4	1	5	3	4	4	3	5	3	4	1	1	5	4	4	3	2	3	1	5	3
260	5	3	2	4	5	5	4	3	3	2	3	4	5	2	3	1	2	5	1	2	1	5
261	4	4	3	1	4	4	1	3	5	4	5	4	3	5	1	2	5	3	4	2	4	2
262	2	4	1	4	5	3	3	5	1	3	5	2	1	2	1	3	3	1	2	4	5	1
263	3	4	4	2	1	2	3	1	4	1	2	1	1	4	2	3	2	5	1	2	4	5
264	1	5	3	1	2	1	3	1	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	5	2	3
265	5	4	2	4	3	3	2	1	1	1	3	3	2	2	4	4	3	5	2	1	5	1
266	2	1	3	1	5	1	4	1	5	2	5	4	1	3	2	4	2	5	5	5	5	2
267	1	5	2	1	5	5	2	2	4	1	5	4	4	1	3	5	5	3	1	3	3	5
268	5	4	4	1	1	5	2	5	1	2	5	3	1	3	4	4	1	2	5	4	4	1
269	4	5	4	3	5	2	5	5	2	4	2	2	3	4	1	5	4	5	1	3	3	3
270	5	2	4	2	5	4	2	4	3	2	5	1	4	2	2	2	3	4	1	4	5	2
271	2	4	5	4	3	5	1	2	3	3	4	2	4	4	5	1	5	3	1	4	3	4

272	1	3	4	4	1	1	1	1	5	3	3	2	5	4	3	5	2	4	5	5	2	4
273	2	4	2	3	5	5	4	3	4	3	2	3	3	5	1	2	4	1	1	4	2	2
274	1	2	3	3	3	4	5	3	1	3	4	2	2	1	1	4	3	5	3	4	2	5
275	4	5	2	4	2	4	4	3	1	2	1	4	4	3	4	5	2	2	5	4	5	5
276	1	3	5	5	2	5	1	3	4	1	4	3	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5
277	1	2	4	5	5	4	3	1	2	1	3	3	3	1	4	4	4	1	1	3	5	4
278	2	4	4	5	4	3	4	5	2	3	1	3	3	5	4	4	1	4	2	5	1	5
279	1	2	2	3	1	2	4	5	5	3	3	1	1	2	5	3	4	2	4	4	3	4
280	1	5	3	4	3	3	4	5	5	1	5	1	1	5	2	4	1	5	2	1	3	1
281	3	3	4	1	3	4	1	4	3	2	2	2	4	4	5	5	4	2	5	4	1	5
282	3	2	3	2	2	4	4	4	3	2	2	1	4	1	2	4	5	2	2	1	2	4
283	2	5	4	3	3	1	5	3	3	2	3	1	4	5	1	1	1	3	3	3	5	2
284	1	1	4	1	1	4	2	2	5	2	4	5	5	2	4	1	1	4	2	2	1	4
285	1	2	3	2	5	4	3	5	2	2	2	4	1	5	2	5	4	5	4	3	5	2
286	2	1	1	5	3	1	2	5	5	2	5	3	3	1	1	5	1	5	3	3	2	5
287	3	2	5	2	3	4	3	5	3	3	3	1	5	2	4	3	5	1	3	5	1	4
288	3	5	5	1	3	4	5	2	1	1	1	1	1	3	1	2	4	2	5	1	2	5
289	1	1	2	5	1	3	1	5	5	5	2	5	1	1	1	3	5	5	5	2	3	5
290	5	1	5	4	5	4	1	1	2	1	1	2	2	2	4	3	1	4	5	2	1	2
291	2	5	3	5	4	2	4	3	3	5	1	1	2	3	4	2	5	4	1	3	2	2
292	1	5	4	5	2	5	2	3	4	3	2	5	3	4	3	5	1	5	3	1	3	5
293	4	1	3	5	1	4	3	4	5	3	5	1	3	3	4	3	2	1	3	2	1	1
294	1	2	3	5	4	5	3	1	3	4	2	2	4	2	4	4	1	5	3	3	3	3
295	5	1	2	5	5	1	3	3	2	5	2	5	1	1	2	2	3	2	5	2	1	1
296	2	4	4	3	4	5	3	3	4	5	1	3	4	1	4	3	4	5	2	4	2	3
297	3	1	1	2	4	3	2	2	5	4	4	4	1	2	2	2	1	2	5	3	3	4
298	4	4	3	3	3	2	3	1	3	4	3	2	2	5	5	1	4	1	2	4	5	4
299	5	1	4	4	4	1	4	2	2	5	1	4	2	2	3	4	5	5	1	3	3	5
300	5	2	5	2	5	2	1	4	3	5	4	1	5	5	5	3	5	2	4	1	1	2
301	5	5	5	2	5	4	2	4	4	5	1	5	2	1	4	4	4	5	3	3	1	3
302	5	2	3	1	3	4	4	1	2	3	2	3	1	4	1	4	3	1	5	4	2	2
303	1	3	1	1	4	1	2	5	1	3	3	5	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4
304	4	4	4	1	2	2	2	4	2	1	1	3	5	3	5	1	4	5	2	5	3	3
305	1	2	3	4	4	4	2	2	4	1	5	5	5	1	5	1	3	2	2	5	4	4

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima 2016.

2. AUTOR (A, ES, AS)

Emperatriz Dina Flores Leiva (emperatriz-flores@hotmail.com) Estudiante de Maestría de gestión pública de Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

El objetivo de la investigación ejecutada fue determinar la calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. El tipo de investigación fue básica, nivel descriptivo. En la presente investigación se midió la variable calidad de atención, bajo un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 1500 usuarios que concurren a realizar trámites como la obtención de su documento de identidad y otros servicios en la Oficina Registral Lima ubicada en jr. Cuzco N° 653 y jr. Ayacucho N° 685. Muestra conformada 305 usuarios. Para el trabajo de campo se utilizó 02 cuestionarios del instrumento SERVQUAL con 22 preguntas un cuestionario expectativas y percepción para medir el nivel calidad de atención en sus cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía) e indicadores, en las siguientes áreas de Informes, tramite DNI y Registro Civil.

Los resultados que se obtuvo mediante la aplicación de la herramienta SERVQUAL, en la oficina Registral Lima, con los usuarios que acudieron a realizar algún tipo de tramite fueron: Índice de calidad de atención en el área de informes -1.87, índice de calidad de atención Registro Civil – 1.96 y por ultimo índice de calidad en trámite DNI -1.97, es decir estos usuarios no se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que recibieron. En las dimensiones evaluadas en el área de informes tenemos la dimensión de seguridad que tiene mejores resultados en comparación con las otras dimensiones con 3.30 lo que equivale 66% nivel ni satisfecho ni insatisfecho. Además en el área tramite DNI tenemos la dimensión de elementos tangibles que tiene mejores resultados en comparación con otras dimensiones de 3.17 lo que equivale 63.4% nivel ni satisfecho ni satisfecho y el área de Registro Civil tenemos la dimensión de empatía que tiene mejores resultados en comparación con las otras dimensiones de 3.15 lo que equivale 63% nivel ni satisfecho ni insatisfecho. Las conclusiones fueron que la calidad de atención ofrecida en la Oficina Registral Lima del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, es de mediana calidad por las expectativas y por lo percibido.

4. PALABRAS CLAVE

Calidad de atención, cuestionario SERVQUAL.

5. ABSTRACT

The objective of the investigation carried out was to determine the quality of care perceived by the users of the Registry Office of the National Registry of Identification and Civil Status. The type of research was basic, descriptive level. In the present investigation the variable quality of attention was measured, under a non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 1500 users who concurred to perform procedures such as obtaining their identity document and other services at the Registry Office Lima located in jr. Cuzco No. 653 and jr. Ayacucho N° 685. Sample conformed 305 users. For the field work, 02 questionnaires of the SERVQUAL instrument were used, with 22 questions, an expectation and perception questionnaire to measure the level of quality of care in its five dimensions (tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy) and indicators. Following areas of Reports, ID card and Civil Registry.

The results obtained through the application of the SERVQUAL tool, in the Registral Lima office, with the users that attended to carry out some type of processing were: Quality of care index in the reporting area -1.87, quality of care index Civil Registry - 1.96 and last index of quality in process DNI -1.97, ie these users were not satisfied with the quality of care they received. In the dimensions evaluated in the area of reports we have the security dimension that has better results compared to the other dimensions with 3.30 which equals 66% level neither satisfied nor dissatisfied. Also in the DNI area we have the dimension of tangible elements that has better results compared to other dimensions of 3.17 which is equivalent to 63.4% level neither satisfied nor satisfied and the Civil Registry area has the dimension of empathy that has better results in comparison With the other dimensions of 3.15 which equals 63% level neither satisfied nor dissatisfied. The conclusions were that the quality of care offered at the Registry Office Lima of the National Registry of Identification and Civil Status, is of medium quality by expectations and by what is perceived.

6. KEYWORDS

Quality of care, SERVQUAL questionnaire.

7. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la gestión pública se encuentra enmarcada en el proceso de modernización del estado establecido como política del gobierno central; en este proceso resulta de vital importancia considerar las características o peculiaridades que presenta la calidad de atención en

cada una de estas instituciones y como éstas pueden estar relacionadas con el nivel de compromiso que presentan a los usuarios dentro de las entidades públicas, pues permiten identificar las condiciones bajo las cuales se viene laborando. Las instituciones públicas, no son ajenos a este proceso, razón por la cual se ejecutó este trabajo de investigación, con la intención de conocer la calidad de atención percibida por los usuarios de la oficina registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. La información obtenida y procesada, permitió formular, diseñar o mejorar las estrategias que ayuden a desarrollar una mejora atención al usuario y un buen compromiso organizacional, lo que redundará a la mejora de la calidad de la atención que presta la Oficina Registral Lima.

8. METODOLOGÍA

En el estudio se empleó un diseño no experimental con una investigación básica descriptiva. La población está conformada por los usuarios de la oficina Registral Lima que está conformada por 1500 usuarios de los cuales se aplicó una fórmula para obtener la muestra que consta de 305 usuarios. Se aplicó un cuestionario para medir el nivel de calidad de servicio con una validez de los instrumentos se verificó con 3 jueces y juezas expertos en calidad de servicio con un cuestionario de 22 preguntas.

9. RESULTADOS

Se realizó un análisis comparativo de área comparado con el índice de calidad de atención

10. DISCUSIÓN

Área de informes

Se determinó que el índice de calidad de atención que prestaba la área de Informes fue la dimensión de seguridad 3.30 equivale 66% de ni satisfecho ni insatisfecho, con un indicador comportamiento confiable de los empleados. Por lo tanto este resultado no es similar a lo reportado a nivel nacional en la tesis de Escobedo (2014); que obtuvo como resultado en la dimensión de seguridad 48.3% de los usuarios se mostraron totalmente satisfechos en cuanto a la calidad del servicio que brinda esta empresa de transportes urbanos. La percepción de los usuarios que fueron alcanzados o sobrepasados en sus expectativas tienen una satisfacción (Gerson, 1992).

Por otro lado el índice de calidad que prestaba el área de informes, obtuvo una brecha – 1.87 como es un valor negativo el usuario recibió y percibió menos de lo que esperaba, es decir que estos usuarios no se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que recibieron. Por lo tanto, Zeithaml, Parasumaran y Berry (1993) definen: Un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que si estas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida de servicio, y alta satisfacción con el mismo.

Área de trámite del Documento Nacional de Identificación DNI

Se determinó que el índice de calidad de atención que prestaba la área de trámite de DNI, fue la dimensión de elementos tangibles 3.17 equivale 63.4% de ni satisfecho ni insatisfecho, con indicador de equipos apariencia moderna. Este resultado difirió del reporte por Ninamango (2014), obtuvo como resultado dimensión elementos tangibles que el 37.4 % de los usuarios mostraron un nivel insatisfacción leve moderada siendo lo negativo en la percepción de calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna Hospital Loayza. Por otro lado el índice de calidad atención que prestaba la área de DNI fue de -1.97, es decir que estos usuarios no se encontraban satisfechos respecto a la calidad de atención que recibieron, esto se debe a que el área de Documento Nacional de Identificación cuenta con pocos registradores y ausencia de equipos informáticos por falta de presupuesto generando colas y malestar en la atención recibida. Por otro lado en los niños, ancianos y discapacitados se requiere de más tiempo en su atención personalizada creando un malestar en las ventanillas de atención preferencial y una falta de valores de los mismos usuarios de querer todos al mismo tiempo ser beneficiados de esta ley.

Asimismo, la Oficina Registral de Lima, es de alto riesgo debido a su infraestructura que puede sucumbir ante cualquier temblor o terremoto declarado por INDECI Instituto Nacional Defensa Civil. Estos resultados difirieron con los reportados a nivel nacional por (Pérez, 2014), obtuvo como resultado positivo en su infraestructura del local es moderna y atractiva 55% donde se encontró en un nivel aceptable por sus clientes de la empresa campestre SAC- Chiclayo.

Área de Registro civil

Se determinó que el índice de calidad de atención que prestaba la área de Registro Civil fue la dimensión de empatía 3.15 equivale 63% de ni satisfecho ni insatisfecho. Este resultado difirió del reporte de Escobedo (2014), obtuvo como resultado dimensión empatía al 50 % satisfecho del servicio brindado a los usuarios por la empresa.

Se determinó que el índice de calidad de atención que prestaba la área de Registro Civil fue de -1.96, es decir que estos usuarios no se encontraban satisfechos respecto a la calidad de atención que recibieron. Esto se debe que el área de Registro Civil cuenta con pocos registradores para la inscripción de nacimientos, matrimonios y defunciones creando una gran espera de atención de inscripciones extemporáneas se requiere una apertura de expediente individual, revisión de la documentación y ausencia de equipos informáticos. Por otro, lado difiere de la tesis Ninamango (2014) la cual obtuvo como resultado dimensión empatía que el 43.9% de los usuarios mostraron un nivel insatisfacción leve moderada siendo lo negativo en la percepción de calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna Hospital Loayza. Por otra parte, los resultados difirieron de los reportes de Ponton (2009), quien al medir la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio en un Municipio de Maracaibo en Venezuela, se encontró que los usuarios consideraban que el servicio prestado a esta institución era adecuado por los porcentajes de 3.00 a 3.99 esta variación podrá deberse a los instrumentos y dimensiones empleados, y al tipo de usuario, siendo en nuestro la mayoría de ellos insatisfechos, mientras que los que calificaron al Municipio fueron sus clientes satisfechos.

11. CONCLUSIONES

Primera.- El nivel de calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, obtuvo una mediana calidad de atención.

Segunda.- El nivel de los elementos tangibles percibida por los usuarios de la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, obtuvo una mediana calidad de atención.

Tercera.- El nivel de fiabilidad percibida por los usuarios de la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, obtuvo una mediana calidad de atención.

Cuarta.- El nivel de capacidad de respuesta percibida por los usuarios de la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, obtuvo una mediana calidad de atención.

Quinta.- En cuanto al nivel seguridad percibida por los usuarios de la Oficina Registral Lima en las tres áreas de atención, en las tres áreas de atención, obtuvo una mediana calidad de atención.

Sexta.- El nivel empatía percibida por los usuarios de la Oficina Registral Lima, en las tres áreas de atención, obtuvo una mediana calidad de atención.

Al concluir el presente estudio se logró cumplir los objetivos establecidos, ya que se pudo determinar la situación actual de la Oficina Registral Lima. Respecto a la calidad de atención se logró conocer la expectativa y percepciones de los usuarios, por lo tanto, se propuso estrategias de mejora a la atención del usuario.

12. REFERENCIAS

Crosby, P. (1989). *La organización permanece exitosa*. Mexico: McGraw-Hill.

Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.

Escobedo, V. (2014). *Calidad de servicio de la empresa de transportes urbano los chinos s.a. Villa el Salvador 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Gerson, R. (1992). *Calidad en el Trabajo*. Bogotá, Colombia: Iberoamérica.

Gerson, R. (1994). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. México: Iberoamericana.

Gitlon, H. y Shelly J. (1994). *Total quality management in action*. New Jersey, Estados Unidos: Prentice-Hall.

Grönroos, C. (1984). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality*. New York, Estados Unidos: St. John's University Press.

Grönroos, C. (2007). *Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Díaz de Santos.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5ªed.)*. México: McGraw-Hill.

Hogan, T. (2004). *Pruebas psicológicas. Una introducción práctica*. México: Manual Moderno.

Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Diaz de Santos.

Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento (4ªed.)*. México: McGraw-Hill.

Kepler, P. y Bloom, P. (1984). *Marketing Professional Services*. New York, Estados Unidos: Prentice-Hall.

Kepler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Prentice-Hall.

Ladrón de Guevara, A. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/uriel-ladron-de-guevara-acuna.pdf>

Lehtinen, J., y Lehtinen, U. (1982). *Service quality: A study of quality dimensions*. Recuperado de http://jmm-net.com/journals/jmm/Vol_2_No_2_June_2014/5.pdf

Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Ontón, I., Mendoza, C. y Ponce, M. (2010). *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista* (Tesis de Maestría). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4562/ONTON_MENDOZA_PONCE_AEROPUERTO_LIMA.pdf?sequence=1

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of quality service*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf

Reniec (2016). *Portal Institucional de Registro Nacional de Identidad y Estado Civil*. Recuperado de <https://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm#>

Ruiz, M. (2001). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. Madrid: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.

Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/287/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf

Ponton, H. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el municipio Maracaibo* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/240/597>

Vela, R. y Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad de atención al cliente en el nivel de ventas Claro TottusMall de la ciudad Trujillo 2014* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf

Viloria, A. (2008). *Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el BBVA banco provincial, oficina Barquisimeto las trinitarias*. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/TA308.pdf

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1988). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos.