

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“Percepción de la calidad de servicios al usuario en el registro nacional de identificación y estado civil a través de la Oficina Registral Huánuco 2022”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Guerra Flores, Zoraya Eulogia

ASESOR: Martel Carranza, Christian Paolo

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 43839597

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41905365

Grado/Título: Doctor en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0001-9272-3553

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Villena Andrade, Tomas Dali	Grado de magister en gestión y negocios gestión y proyectos	04085862	0000-0002-1290-1434
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **13:00 horas del día 15 del mes de diciembre del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Mtro. Tomas Dali Villena Andrade	(Secretario)
Mtra. Diana Huerto Orizano	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1929-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL A TRAVÉS DE LA OFICINA REGISTRAL HUÁNUCO 2022”**, presentada por la Bachiller, **GUERRA FLORES, Zoraya Eulogia**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 16 (DIECISEIS) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 12:45 horas del día **15 del mes de diciembre de 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE



Mtro. Tomas Dali Villena Andrade
SECRETARIO



Mtra. Diana Huerto Orizano
VOCAL



DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Christian Paolo Martel Carranza, asesor(a) del P.A. de Administración de Empresas y designado(a) mediante documento: Resolución N° 184-2023-D-CF- FCEMP-UDH del estudiante GUERRA FLORES, ZORAYA EULOGIA, de la investigación titulada:

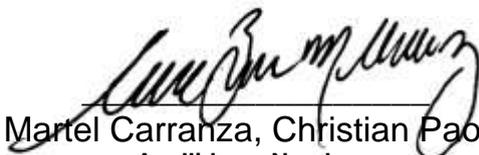
“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL A TRAVÉS DE LA OFICINA REGISTRAL HUÁNUCO 2022”

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 12 de Julio de 2023



Martel Carranza, Christian Paolo

Apellidos y Nombres

DNI N° 41905365

Código Orcid N° 0000-0001-9272-3553

“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL A TRAVÉS DE LA OFICINA REGISTRAL HUÁNUCO 2022”

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.cepal.org Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1%


Martel Carranza, Christian Paolo
Apellidos y Nombres
DNI N° 41905365
Código Orcid N° 0000-0001-9272-3553

DEDICATORIA

A mi madre Eulalia, la mujer que más admiro en mi vida por ser tan luchadora, noble y llena de valores quien desde niña me inculco todo ello y sobre todo por ser mi apoyo incondicional a pesar de los errores que cometí nunca me soltó de la mano impulsándome a salir adelante.

A mi hijo Eduardo, por su amor, por su apoyo, su paciencia, sus buenos ánimos ante cualquier adversidad y por siempre creer en mí; él es mi inspiración más grande, sus palabras de aliento han sido mi motivación para atreverme siempre a más.

A mi hermana Miluska, por su respaldo día a día para lograr cumplir mis metas y darme mis lotes de amor y felicidad que son mis sobrinos Lupita, Gabriel y Salvador.

A mis amigos Jhony, Jane y Adriana, quienes fueron de esos apoyos incondicionales que no esperaba y que son la familia que la vida me regaló

Por último, me lo dedico a mí misma por ser esa mujer que jamás se quedaba callada y que puedo afirmar que está hecha de cambios y muchos sueños. Perdí mis sueños y mi equilibrio, pero entiendo que tal vez me descubrí a mí mismo y gané más de lo que perdí. Gané vida y una nueva narrativa que añadir a mi colección, pero también me di cuenta de que tal vez era apropiado equivocarse tan a menudo, ya que estoy agradecida por la persona en la que me he convertido.

Sin alguna de estas personas no seguiría de pie. ¡Que los sueños nunca mueran y que las ideas sigan conectando!

AGRADECIMIENTO

Expresar mi sincero agradecimiento a mi casa de estudio, la Universidad de Huánuco, por tenerme como estudiante en ella y permitirme beneficiarme de sus excelentes instalaciones durante mis años de formación profesional.

Al gran Magister Soto Espejo Simeón, que fue un amigo, un apoyo y una fuente de información inestimable para la orientación que necesitaba para completar mi estudio.

Gracias a todos los profesionales docentes que me impartieron sus conocimientos y me sirvieron como fuente constante de motivación e inspiración

En honor a todas las personas maravillosas que he conocido y con las que he estudiado a lo largo de los años en la universidad:

Finalmente, a el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil a través de la Oficina Registral Huánuco, por facilitarme todo lo necesario para planificar y llevar a cabo el estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4. JUSTIFICACIÓN	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS.....	23
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO.....	23

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	31
2.4. VARIABLES	32
2.4.1. VARIABLE ÚNICA.....	32
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE	32
CAPÍTULO III.....	33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.1.1. ENFOQUE.....	33
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	33
3.1.3. DISEÑO	33
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.2.1. POBLACIÓN	34
3.2.2. MUESTRA.....	35
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	35
3.3.1. TÉCNICA.....	35
3.3.2. INSTRUMENTO	36
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	36
CAPÍTULO IV.....	37
RESULTADOS.....	37
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	37
CAPÍTULO V.....	67
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	67
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	32
Tabla 2 Habitantes entre 17 a 69 años del distrito de Huánuco.....	34
Tabla 3 Sexo.....	37
Tabla 4 Rango de edad	38
Tabla 5 Considera usted que el Reniec cuenta con equipamiento de aspecto moderno.....	39
Tabla 6 Considera usted que las instalaciones físicas son visualmente atractivas.....	40
Tabla 7 Considera usted que los empleados de la reniec tienen buena presencia	41
Tabla 8 Considera usted que el Reniec tiene material asociado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo.....	42
Tabla 9 Considera que el Reniec cumple con la fecha de entrega?	43
Tabla 10 Cuando Ud. Tenga un problema en el Trámite el Personal de Reniec muestra un interés sincero por solucionarlo	44
Tabla 11 Considera Ud. que Reniec lleva a cabo el servicio muy eficientemente.....	45
Tabla 12 Los empleados de Reniec le comunican con exactitud cuando recibirá su duplicado de DNI.....	46
Tabla 13 Los empleados de Reniec le proporcionan un servicio rápido	47
Tabla 14 Los empleados de Reniec están demasiados ocupados para responder a sus preguntas	48
Tabla 15 El comportamiento de los empleados de Reniec le inspira confianza	49
Tabla 16 Los empleados de Reniec tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.....	50
Tabla 17 El personal de Reniec le brinda una solución rápida en el trámite	51
Tabla 18 Reniec tiene horario de apertura para atención adecuada para todos los ciudadanos	52
Tabla 19 Reniec cuenta con funcionarios que proporcionan atención adecuada	53

Tabla 20 Los empleados de Reniec comprenden sus necesidades específicas	54
Tabla 21 El personal de Reniec es cortés absolviendo sus preguntas	55
Tabla 22 Los empleados de Reniec brindan amabilidad ante un desconocimiento del trámite de duplicado de DNI	56
Tabla 23 El personal de Reniec le atendió cordialmente en su trámite	57
Tabla 24 En Reniec brinda atención preferencial	58
Tabla 25 El personal de Reniec le brinda facilidades en atención preferencial	59
Tabla 26 El personal de Reniec le brinda información personalizada.....	60
Tabla 27 Nivel de calidad de servicio.....	61
Tabla 28 Nivel de elementos tangibles	62
Tabla 29 Nivel de fiabilidad	63
Tabla 30 Nivel de capacidad de respuesta	64
Tabla 31 Nivel de Seguridad.....	65
Tabla 32 Nivel de empatía	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sexo.....	37
Figura 2 Rango de edad	38
Figura 3 Considera usted que el Reniec cuenta con equipamiento de aspecto moderno.....	39
Figura 4 Considera usted que las instalaciones físicas son visualmente atractivas.....	40
Figura 5 Considera usted que los empleados de la reniec tienen buena presencia	41
Figura 6 Considera usted que el Reniec tiene material asociado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo.....	42
Figura 7 Considera que el Reniec cumple con la fecha de entrega?.....	43
Figura 8 Cuándo Ud. Tenga un problema en el Trámite el Personal de Reniec muestra un interés sincero por solucionarlo	44
Figura 9 Considera Ud. que Reniec lleva a cabo el servicio muy eficientemente.....	45
Figura 10 Los empleados de Reniec le comunican con exactitud cuándo recibirá su duplicado de DNI.....	46
Figura 11 Los empleados de Reniec le proporcionan un servicio rápido	47
Figura 12 Los empleados de Reniec están demasiados ocupados para responder a sus preguntas	48
Figura 13 El comportamiento de los empleados de Reniec le inspira confianza.....	49
Figura 14 Los empleados de Reniec tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.....	50
Figura 15 El personal de Reniec le brinda una solución rápida en el trámite.....	51
Figura 16 Reniec tiene horario de apertura para atención adecuada para todos los ciudadanos	52
Figura 17 Reniec cuenta con funcionarios que proporcionan atención adecuada	53
Figura 18 Los empleados de Reniec comprenden sus necesidades específicas	54
Figura 19 El personal de Reniec es cortés absolviendo sus preguntas	55

Figura 20 Los empleados de Reniec brindan amabilidad ante un desconocimiento del trámite de duplicado de DNI	56
Figura 21 El personal de Reniec le atendió cordialmente en su trámite	57
Figura 22 En Reniec brinda atención preferencial	58
Figura 23 El personal de Reniec le brinda facilidades en atención preferencial	59
Figura 24 El personal de Reniec le brinda información personalizada	60
Figura 25 Nivel de calidad de servicio	61
Figura 26 Nivel de elementos tangibles	62
Figura 27 Nivel de fiabilidad.....	63
Figura 28 Nivel de capacidad de respuesta	64
Figura 29 Nivel de capacidad de respuesta	65
Figura 30 Nivel de capacidad de respuesta	66

RESUMEN

La presente investigación titulada: “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL A TRAVÉS DE LA OFICINA REGISTRAL HUÁNUCO 2022”, tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022. El tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, con un diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por los ciudadanos que viven en el distrito de Huánuco comprendidos entre los 18 a 69 años de edad, la muestra determinada a través de un muestro probabilístico de 366 personas. La encuesta y el cuestionario fueron la técnica y el instrumento respectivamente. La información se procesó y tabuló con el programa estadístico SPSS, y con los datos procesados se pudo concluir que, el nivel de percepción de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022, que el 96.7% percibe a la calidad de servicio como regular y solo el 3.3% percibe como no muy bueno.

Palabras claves: calidad, servicio, usuario, fiabilidad, empatía.

ABSTRACT

The present research entitled: "PERCEPTION OF THE QUALITY OF USER SERVICES IN THE NATIONAL REGISTRY OF IDENTIFICATION AND CIVIL STATUS THROUGH THE REGISTRAR'S OFFICE HUÁNUCO 2022", had the objective of determining the level of perception of the quality of user services in the National Registry of Identification and Civil Status of the Registry Office Huánuco 2022. The type of research was applied, quantitative and descriptive, with a non-experimental design. The study population consisted of citizens living in the district of Huánuco between 18 and 69 years of age, the sample was determined through a probability sample of 366 people. The survey and the questionnaire were the technique and the instrument respectively. The information was processed and tabulated with the statistical program SPSS, and with the processed data it was possible to conclude that the level of perception of the quality of user services in the National Registry of Identification and Civil Status of the Huánuco Registry Office 2022, that 96.7% perceive the quality of service as regular and only 3.3% perceive it as not very good.

Keywords: quality, service, user, reliability, empathy.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación tiene como título “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL A TRAVÉS DE LA OFICINA REGISTRAL HUÁNUCO 2022”. La investigación ha sido elaborada según el reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco.

Cuando se trata del éxito o el fracaso de una institución pública, la felicidad de sus usuarios, aquellos que realmente utilizan sus servicios, es de suma importancia. Esto se debe a que la gran mayoría de las responsabilidades de las instituciones se refieren a la adquisición o suministro de servicios, este es el caso del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, quien está sujeto a estos objetivos, si bien es cierto años anteriores al referirse a instituciones de carácter público no traían las mejores percepciones con respecto al servicio que ofrecen por diversos motivos, los servicios públicos están plagados de una serie de problemas, como instalaciones inadecuadas para el servicio que se presta, el tiempo de atención al público en general, requisitos innecesarios, personal de atención sin formación, mal trato en la atención, y otras cuestiones. En ese sentido la presente investigación pretende conocer el nivel de percepción del usuario que se tiene de dicha institución mencionada.

La estrategia de investigación se describe en el Capítulo I en la descripción del tema de investigación, donde descubriremos la variable de estudio, así como los objetivos generales y particulares, y se abordarán las limitaciones y la viabilidad en la investigación. También descubriremos la justificación teórica, práctica o metodológica de nuestro esfuerzo de estudio, así como sus límites y practicidad.

En el capítulo II, descubriremos el marco teórico que hace uso de los antecedentes que examinan las variables a nivel mundial, nacional y local, así como las definiciones conceptuales, la variable de estudio y su operacionalización.

La metodología de la investigación se presenta en el capítulo III; este estudio adoptó un enfoque cuantitativo utilizando un diseño no experimental; el tamaño de la muestra se calculó utilizando un muestreo probabilístico; el número total de participantes en el estudio fue de 57718; y se describen las técnicas y métodos utilizados para el análisis de los datos.

El capítulo IV presenta, en tablas y gráficos, los resultados de las encuestas realizadas a los clientes. su conclusión general, sugerencias, datos bibliográficos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día, la calidad del servicio es la base para la captación y protección del cliente, lo que a su vez se refleja en la satisfacción del cliente, es importante adquirir principios de calidad como elementos de gestión que promuevan el desarrollo de las instituciones privadas y públicas, potencia y consolida su eficiencia y competitividad, lo cual construye un mejor vínculo con los usuarios por medio de la satisfacción. (Corrales, 2016)

Belmonte (2017), señala que esto ha promovido la flexibilización de los modelos de calidad y capacidad de respuesta de las instituciones del sector público en España, hacia un modelo de administración responsiva; asimismo, una administración centrada en la calidad fomenta una buena gestión que se traduce en un buen servicio al usuario, de igual manera Naser expresa (2011), que los servicios compartidos que prestan las numerosas organizaciones estatales, utilizando recursos fundamentales como las redes de comunicación, los centros de procesamiento de datos, han dado lugar a una mejora significativa de la calidad de los servicios públicos chilenos prestados a los usuarios.

Chinchayán (2018), manifiesta que para que los usuarios estén contentos al realizar sus operaciones, se realiza una encuesta a las empresas en América para conocer sus perspectivas sobre los servicios que ofrecen a los clientes y el impacto que tienen los elementos ambientales en cada nación. deben conocer, evaluar el nivel de servicio que prestan las naciones de la región de acuerdo con la percepción que tienen las empresas, para cumplir con las expectativas y alcanzar las metas.

Arellano (2017), expresa que, en el Perú, El usuario es la parte más importante de cualquier institución, ya que la mayoría de sus direcciones tienen que ver con la compra y adquisición de servicios. Por ello, el nivel de satisfacción es lo más importante, ya que proviene del mismo usuario y se

basa en la forma y sobre todo en la actuación de una institución pública en función del servicio que presta, este es el caso del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, quien está sujeto a estos objetivos, si bien es cierto años anteriores al referirse a instituciones de carácter público no traían las mejores percepciones con respecto al servicio que ofrecen por diversos motivos, los servicios públicos están plagados de una serie de problemas, como instalaciones inadecuadas para el servicio que se presta, el tiempo de atención al público en general, requisitos innecesarios, personal de atención sin formación, mal trato en la atención, y otras cuestiones.

En la ciudad de Huánuco se encuentra la Oficina Registral Huánuco del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, donde todos los ciudadanos hemos asistido más de una vez para poder realizar algún trámite, entre ellas tramitar el documento nacional de identidad, tramitar certificaciones, cancelación de actas, documentos identidad extemporáneos, entre otros, se puede observar que debido a la demanda de los diferentes tramites que se realizan en la oficina, existe muchas quejas por parte del usuario, ya sea por las colas ocasionadas por las demoras en cada tramite, sistemas algunas veces colapsados, mala experiencia general del usuario, lo que ocasiona cierta molestia en la ciudadanía, es por ello que se pretende medir el nivel de calidad de servicio que tiene esta institución pública.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Cuál es el nivel de percepción de los elementos tangibles en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022?

- b) ¿Cuál es el nivel percepción de fiabilidad en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022?
- c) ¿Cuál es el nivel percepción de capacidad de respuesta en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022?
- d) ¿Cuál es el nivel percepción de seguridad en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022?
- e) ¿Cuál es el nivel percepción de empatía en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar el nivel de percepción de los elementos tangibles en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022.
- b) Determinar el nivel de percepción de fiabilidad en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil a través Oficina Registral Huánuco 2022.
- c) Determinar el nivel de percepción de capacidad de respuesta en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022.
- d) Determinar el nivel de percepción de seguridad en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022.

- e) Determinar el nivel de percepción de empatía en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este estudio se efectuó con el propósito de contribuir al cuerpo de conocimiento que existe sobre la calidad del servicio mediante la aplicación del modelo servqual. Este modelo permite la medición periódica de la variable objeto de estudio dentro de las instituciones públicas, lo que a su vez permite la mejora continua del servicio que se presta.

Por otro lado, dado que no se ha llevado a cabo ninguna investigación local anterior en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco, se pudo tener información y resultados importantes para las futuras investigaciones como una guía de estudio.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Dicha investigación se fundamentó en poder conocer la percepción de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, mediante la experiencia que han tenido los usuarios, atención, entre otros, estos resultados podrán ser evaluados por la institución pública para que posterior a ello puedan ser tomados en cuenta para mejorar la calidad al servicio en el caso sea necesario.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para ejecutar la variable de calidad del servicio y obtener respuestas de la población de estudio, la presente investigación empleo aspectos metodológicos tales como la técnica referente a la encuesta y el instrumento referente al cuestionario. Este estudio también sirve de base para otras investigaciones descriptivas, pero también puede servir de base para futuras investigaciones.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La emergencia relacionada con la COVID-19 que sigue vigente, para lo cual se empleó el equipo de seguridad adecuado para proteger nuestro bienestar físico.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio fue viable debido a que se disponía de financiación necesaria para cubrir todos los costes y porque se contaba con los recursos humanos, como la supervisión del profesor, y los recursos físicos adecuados para permitir el desarrollo completo del estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Brañez y Mamani (2020), en su investigación: *Evaluación de la calidad percibida de los servicios del S.I.N. – la paz: modelo SERVQUAL*, de la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia, tuvo como objetivo principal analizar el Índice de calidad de servicio percibido por los contribuyentes. La metodología de investigación fue de tipo inductivo explicativo, la población y muestra estuvo considerado por 382 personas quienes fueron parte del estudio. Se pudo concluir que, el S.I.N. - La Paz tiene un índice global de calidad percibida del servicio de -0,21, lo que lo convierte en Insuficiente y deja a los contribuyentes algo insatisfechos. Asimismo, los dos departamentos de gestión del organismo y sus dos agencias también obtuvieron una puntuación de Insuficiente en el índice de calidad.

Castro (2019), en su investigación: *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de guayaquil*, de la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, tuvo como objetivo principal examinar las organizaciones del sector público existentes en Guayaquil en busca de oportunidades para mejorar su servicio al cliente. La metodología estuvo orientado a un enfoque mixto, para la recolección de datos se utilizaron instrumentos como la encuesta y entrevista, la población y muestra fue de 384 personas a quienes se le aplico el instrumento de investigación. La investigación pudo concluir que tanto los tiempos de espera para hablar con un agente como los tiempos de reacción a los problemas planteados por los clientes de las empresas públicas dejan mucho que desear, También podríamos decir que los asesores no proporcionarán suficiente ayuda al consumidor. Los usuarios que necesitan acudir a la agencia por alguna necesidad, pero

no saben a qué departamento dirigirse acaban perdiendo el tiempo y confundidos sobre dónde acudir, por lo que es recomendable que se asigne un ejecutivo que guíe y dirija al cliente en sus requerimientos.

Salas (2017), en su investigación: *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*, de la Universidad de Manizales, Colombia, tuvo como objetivo principal el analizar la calidad del servicio en el sector público. La metodología de investigación fue de un enfoque mixto, la población y muestra estuvo considerado por 114 personas quienes fueron parte del estudio. La investigación permitió llegar a la conclusión de que la calidad del servicio prestado por el CDM en el departamento del Meta a los encargados del control fiscal es satisfactoria. Según los datos cuantitativos, más del 80% de las personas que participaron en el estudio dijeron estar de acuerdo y muy contentos con la calidad del servicio prestado por el CDM. Es importante señalar que la dimensión peor valorada fue la de "elementos tangibles". Esto se debe a que, según los datos cualitativos, los sujetos de control que vivían más lejos de Villavicencio, la capital del Departamento del Meta, donde actualmente se encuentran las instalaciones físicas del CDM, no conocían mucho sobre (1) equipos y tecnología y (2) instalaciones físicas.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Tejada (2020), en su investigación: *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019*, de la Universidad Cesa Vallejo, Sede Tarapoto, tuvo como objetivo principal medir la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción por parte del usuario. La metodología de investigación fue de tipo básico, de diseño correlacional, la población y muestra estuvo considerado por 102 usuarios quienes fueron parte del estudio. La investigación pudo concluir que la mayoría de los encuestados (59,8%) calificó la calidad del servicio recibido en la oficina de SUNARP en Tarapoto 2019, como buena, mientras que el 31,4% la calificó como regular y el 8,8% la calificó como mala. Es decir, la mayoría de los clientes están satisfechos con el

servicio recibido, la información recibida, el tiempo de espera para la asistencia y los resultados gestionados y entregados.

Sánchez (2018), en su investigación: *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018*, de la Universidad Cesar Vallejo Sede Tarapoto, el objetivo de este estudio fue relacionar la calidad del servicio prestado y el nivel de satisfacción que sienten los usuarios finales. Para el propósito de este estudio descriptivo correlacional, la herramienta de investigación que se utilizó fue el método de encuesta junto con el cuestionario, la población y muestra estuvo considerado por 137 usuarios quienes fueron parte del estudio. La investigación pudo concluir, que, según los hallazgos del estudio, aproximadamente el 53% del público considera que el nivel de calidad del servicio ofrecido por la Sede Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC es "regular." Esto se debe probablemente a que los colaboradores sólo tienen un tiempo determinado para ayudar a una persona que no está familiarizada con el proceso y los trámites. Los usuarios suelen estar insatisfechos con los servicios prestados por la institución como consecuencia de la conducta poco profesional de sus trabajadores.

Arias (2020), en su investigación: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Agencia San Ignacio-Cajamarca, 2019*, de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, planteó el objetivo de relacionar la satisfacción del usuario con la calidad de servicio. La metodología de investigación fue descriptiva, correlacional, no experimental., la población y muestra estuvo considerado por 237 usuarios quienes fueron parte del estudio. Los resultados de este estudio sugieren que RENIEC no valora mucho a sus usuarios, como se desprende de su insuficiente atención a la satisfacción del cliente en áreas como la seguridad, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la empatía y las características tangibles.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Jorge (2021), en su investigación: *Calidad del servicio público en el distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín - 2021*, de la Universidad de Huánuco, planteó el objetivo que consistió en analizar el servicio desde una perspectiva de calidad. La metodología de investigación fue de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, la población y muestra estuvo considerado por 70 personas quienes fueron parte del estudio. La investigación pudo concluir que el nivel de calidad del servicio público correlativo al servicio de agua potable y alcantarillado, limpieza de casas públicas y servicio de alumbrado público es intermedio en el Distrito de Nuevo Progreso, región San Martín en el año 2021, como lo indica el hecho de que el 50% de los ciudadanos encuestados están satisfechos y no muy satisfechos con el nivel de calidad del servicio público.

Cristancho (2021), en su investigación: *La calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, 2021*, de la Universidad de Huánuco, tuvo como objetivo principal determinar el comportamiento de la calidad de servicio. La metodología de investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo nivel descriptivo y de diseño no experimental, la población y muestra estuvo considerado por 163 usuarios quienes fueron parte del estudio. La investigación pudo concluir que la calidad del servicio es satisfactoria, sin embargo, se debe elevar más el grado de calidad para aumentar la felicidad de los consumidores. El 42,94% de los encuestados indicaron que casi nunca se les avisaba del fin del servicio; el 46,63% de los encuestados indicaron que los servidores a veces estaban dispuestos a resolver sus problemas y los atendían bien; y el 47,24% de los encuestados indicaron que el personal disponía de los recursos materiales adecuados para desempeñar sus funciones con normalidad.

León (2019), en su investigación: *La calidad del servicio y la atención al cliente en el área de Gerencia Comercial de la empresa Seda*

Huánuco Distrito de Huánuco, 2019, de la Universidad de Huánuco, tuvo como objetivo relacionar la calidad del servicio con la atención al cliente. La metodología de investigación fue de carácter descriptivo, la población y muestra estuvo considerado por 183 usuarios quienes fueron parte del estudio. Según los resultados, se pudo concluir que el 51,36% de los encuestados opinó que las instalaciones estaban limpias y bien mantenidas, mientras que el 48,64% opinó lo contrario. De esto se puede inferir que la opinión general de la infraestructura es positiva. Sin embargo, el 30,60 por ciento de los clientes dice que se les atiende muy constantemente en horario comercial, mientras que el 32,24 por ciento dice que se les atiende con poca frecuencia y el 24,59 por ciento dice que se les atiende ocasionalmente, en horario comercial. Como resultado de la suma de los porcentajes de "a veces", "pocas veces" y "nunca", vemos que hay discordancia en el indicador de la dimensión "fiabilidad" de "servicio dentro del horario", con un 65,03%. Por ello, podemos afirmar que los usuarios están bastante descontentos con el servicio prestado a lo largo de este periodo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO

2.2.1.1. CONCEPTO DE CALIDAD DE SERVICIO

Berry, Bennet & Brown (1989), mencionan que la calidad del servicio viene determinada por el grado de satisfacción de las demandas del cliente. Podemos considerar esto no como una percepción, que requeriría una cognición y un análisis previos, sino como un deseo de mejorar el servicio.

Según Najul (2011), el éxito de una empresa depende de su capacidad para ofrecer un servicio excelente a sus clientes. Por ello, la calidad del servicio debe guiar las acciones de todos los empleados y todas las decisiones estratégicas de la empresa. Mantener una ventaja competitiva en el mercado global para las

empresas de fabricación y venta al por menor requiere una atención constante a la calidad del servicio.

En su artículo, Ovando (2005) afirma que la calidad del servicio es la piedra angular para proporcionar valor a los clientes, y que todas las tácticas deben basarse en esta frase.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) contrastan esto con la idea de que la satisfacción del cliente es un reflejo de la medida en que el servicio satisface las necesidades del cliente, definida como la diferencia entre las expectativas del cliente y la prestación de la empresa.

En una línea similar, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) afirman que la percepción es la métrica que más se corresponde con la investigación. Los consumidores se forman sus propias opiniones sobre la calidad del servicio que reciben, que se conocen como percepciones.

2.2.1.2. CALIDAD DE SERVICIO COMO VENTAJA COMPETITIVA

Según Arellano (2017), la prestación de un servicio de atención al cliente excepcional suele incluir la respuesta a consultas, la aceptación de pedidos, la atención de preocupaciones y, en ocasiones, la programación de citas para el mantenimiento y la reparación. Además, llega a la conclusión de que la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del consumidor. Cuando se cumplen las expectativas de un cliente y algo más, ese consumidor puede considerarse satisfecho con el producto o servicio. Sin embargo, como la satisfacción viene determinada por factores intangibles como cubrir las expectativas y la percepción de los clientes, entonces alcanzar la calidad es una lucha constante y no puede cuantificarse o definirse en términos objetivos. Por ello, las empresas suelen tener que pedir a sus clientes su opinión sobre la calidad del servicio que prestan. Cuando una empresa da

prioridad a la calidad del servicio, refuerza su plan de negocio y aumenta su potencial de éxito, se puede lograr con esto:

- Rentabilidad: Gracias a sus mayores esfuerzos de venta, recibirá un mayor retorno de la inversión. Es más probable que los clientes estén dispuestos a pagar un precio más alto por un mejor servicio cuando pueden establecer una correlación directa entre el precio que pagan y el valor que reciben, así como cuando hay relativamente pocas diferencias entre la empresa en cuestión y sus rivales. Los clientes que están satisfechos con el nivel de servicio que han recibido la primera vez son más propensos a volver y a hacer más compras, lo que conduce a un aumento de los ingresos globales.
- Fidelidad: Cuando los clientes sienten que reciben la atención que desean, es más probable que se conviertan en clientes habituales. Por ello, posicionarse, maximizar el valor de la marca y diferenciarse de la competencia son objetivos factibles.
- Nuevos clientes: Gracias a la excelente calidad de los servicios que se prestan, la empresa es capaz de generar confianza en sus clientes, independientemente de la frecuencia con la que repitan sus compras. Los clientes son más proclives a realizar más compras de la misma cartera si ya han desarrollado una opinión favorable de la calidad y la fiabilidad de la empresa como resultado de sus anteriores compras en ella.
- Generación de nuevos clientes: Cuando un cliente está satisfecho con un producto o servicio, suele presumir de él ante sus amigos y familiares. Este tipo de promoción, conocida como "boca a boca", estimula el interés de los posibles nuevos compradores, a los que les resulta más sencillo completar una transacción al tener una referencia personal en la que apoyarse.

- Reducción de quejas y reclamos: Aunque es imposible ofrecer un servicio libre de defectos, no hay forma de mejorar si no se persigue activamente el desarrollo. Si hay menos reclamaciones y quejas de los consumidores, habrá que gastar menos dinero en la atención al cliente y habrá menos necesidad de hacer esfuerzos de promoción o esmerarse en el cuidado de la reputación de la empresa.
- Posicionamiento y valor de marca: Los clientes son el recurso más valioso que posee toda entidad, por lo tanto, el posicionarse permite que el precio de la empresa crezca, lo que indica que ahora vale mucho más. Esto es un efecto directo del exitoso posicionamiento de la empresa a los ojos de los consumidores y del mercado en general., lo que esto genera valor al servicio.

2.2.1.3. CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS

Una definición de la calidad de servicio del sector público es su capacidad para cumplir sus objetivos de forma eficaz y eficiente. Un sector que brinda una elevada calidad en cada uno de sus servicios, es simplemente el instrumento que facilita la formulación y ejecución de las políticas gubernamentales., es decir un gobierno que aplique ciertos niveles de calidad es capaz de cumplir sus objetivos de manera que cause la menor perturbación posible en los mercados, cobre el menor número de impuestos a los ciudadanos más ricos, emplee el menor número de trabajadores públicos y utilice el menor número de recursos de la economía. También es crucial la realización de la equidad, que ahora se acepta generalmente como uno de los principales objetivos del Estado, si el sector público brindara calidad en todos sus servicios, podría promover la equidad con un menor gasto por persona. En otras palabras, un sector público de alta calidad tiene más probabilidades de promover buenas políticas y un sector público de

baja calidad tiene más probabilidades de promover políticas perjudiciales a largo plazo. Se reitera que la calidad de servicio del sector público se beneficia cuando las leyes están claramente redactadas y son completas, cuando no están abiertas a diferentes interpretaciones por parte del público o de los funcionarios, cuando no son más numerosas de lo que es realmente esencial y cuando no se contradicen entre sí (Tanzi, 2000).

Por su parte Weissbluth (2008), menciona que existen entidades públicas donde ponen énfasis en ser creativos, adaptables y proporcionar un servicio público de alta calidad en sus operaciones diarias, o pueden llegar a ser importantes en el funcionamiento diario si los miembros de la organización tienen confianza mutua y trabajan para construir un capital social de modo que todos los miembros del grupo se sientan identificados cuando se trata de avanzar en la misión de la institución y aumentar el bien público. En el caso específico del sector público latinoamericano, hay millones de empleados públicos en el sector público latinoamericano que están insatisfechos con la jornada laboral estándar de ocho horas, que no están dispuestos a ofrecer una verdadera calidad en sus servicios y que, en consecuencia, no hacen su trabajo correctamente, lo que supone un enorme coste financiero para sectores públicos como la educación, la sanidad y las fuerzas del orden.

2.2.1.4. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Según Alfonso (2022), el proceso de evaluación de la calidad de un servicio es reglamentario. Durante este proceso, se evalúa la calidad real del servicio, se compara con la definida y se tratan las discrepancias entre ambas cuando se considera importante hacerlo. La evaluación de la calidad de un servicio por parte del consumidor puede entenderse, en parte, observando los numerosos modelos que se han creado en este ámbito en las últimas décadas. Este es un método para abordar el tema. Dado

que los servicios son más intangibles y difíciles de describir que los artículos de consumo, es importante examinar rápidamente la noción de calidad de los servicios antes de intentar evaluarlos. Esto se debe al hecho de que comparar un servicio con otro es más difícil que comparar dos artículos de consumo. Para ello, es importante sentar las bases de las dos corrientes más influyentes, que son la escuela nórdica del marketing de servicios (o tradición europea) y la escuela norteamericana de la ciencia del marketing (o tradición norteamericana). De las dos, la escuela norteamericana de ciencias del marketing es la más conocida de las dos debido a su amplio desarrollo y gran difusión, que potenció la interacción social entre clientes y trabajadores.

2.2.1.5. MODELO SERVQUAL

Las conclusiones de Zeithaml, Parasuraman y Berry son las siguientes: (1985). Las empresas pueden utilizar el SERVQUAL, que es un instrumento de síntesis multiescala con un alto grado de fiabilidad y validez, para entender las expectativas de sus consumidores, así como la opinión que tienen de los servicios que reciben. Las declaraciones para cada uno de los cinco criterios de calidad del servicio se incluyen en el modelo SERVQUAL, que proporciona un marco básico que se basa en un formato para transmitir las expectativas y las percepciones.

El modelo SERVQUAL utiliza una comparación de la diferencia media en las evaluaciones de los clientes de declaraciones emparejadas para determinar el nivel de satisfacción de los clientes con un servicio determinado. Esta información se utiliza para determinar la calidad del servicio (expectativas-percepciones). Para ser más específicos, la puntuación SERVQUAL para cada afirmación emparejada y para cada cliente individual se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Puntuación SERVQUAL} = \text{Puntuación de las percepciones} - \text{Puntuación de las expectativas}$$

2.2.1.6. DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

De acuerdo a Zeithaml, Bitner & Gremler (2009) estas son las siguientes dimensiones del modelo Servqual:

- **Fiabilidad**

Significa ser capaz de prestar el servicio prometido de forma coherente y precisa. Los clientes tienen derecho a esperar entregas puntuales, niveles de servicio adecuados, resolución de problemas y precios razonables.

De acuerdo con las recomendaciones de Ortiz (2021), tenemos en cuenta lo siguiente

- La eficacia: Indica que el servicio o producto se da sin perder tiempo ni materiales y sin alterar nada más del proceso (como cuando se hacen reparaciones en una oficina sin arruinar el trabajo de los empleados o las instalaciones que los rodean).
- La eficiencia: Denota que el servicio prestado, a pesar de la naturaleza de la situación, está a la altura de los requisitos establecidos por el cliente (Un ejemplo de ello sería un conductor de reparto de comida que, a pesar de la lluvia, consigue llevar el pedido al cliente a tiempo).
- La efectividad: También conocida como el grado de funcionamiento de un proceso para cumplir los objetivos de la empresa y, lo que es más importante, para cumplir los requisitos de los clientes.
- La repetición: La necesidad de asistencia adicional en caso de que un cliente no esté satisfecho con el resultado inicial. Esto debería ser un hecho extremadamente raro, dada la cantidad de tiempo y dinero que habría que invertir en ello tanto por parte de la empresa como del cliente.

- La gestión de los problemas, incluso aquellos en los que el cliente tiene la culpa. Más allá del viejo tópico de que "el cliente siempre tiene razón", lo que realmente importa es la capacidad de una empresa para reaccionar rápidamente ante cualquier problema que pueda surgir.

- **Sensibilidad**

Es la pasión por ayudar a los consumidores y proporcionarles lo que necesitan de la manera más rápida y eficaz posible. El proceso de reaccionar, atender y resolver con prontitud los problemas planteados por los clientes es lo que se denomina "servicio al cliente". Ortiz (2021a), menciona que al ofrecer una atención tan personalizada a cada cliente como sea prácticamente posible. Es importante tener en cuenta que no todo el mundo tiene las mismas necesidades, preocupaciones o incluso personalidades. Por ello, será muy importante dejar bien claro dentro del servicio que estas diferencias se tienen en cuenta a la hora de prestarlo.

- **Seguridad**

El conocimiento, la concentración y la capacidad de un empleado son los factores más importantes para determinar su credibilidad y confiabilidad. Además, Ortiz (2021), es un área perfecta para destacar a los miembros del equipo que participan en el compromiso directo con los consumidores presentes y futuros, ya que la seguridad se compone de los rasgos que dan confianza a los individuos que se acercan a una empresa o corporación.

- **Empatía**

Se refiere a la cantidad de atención personalizada que proporcionan las empresas a sus clientes. Debe comunicarse mediante un servicio personalizado o adaptado a las preferencias del cliente.

- **Elementos tangibles**

Es el aspecto exterior y las instalaciones físicas, como la infraestructura, el equipamiento, los materiales y el personal. Se incluyen en esta categoría los mapas de las atracciones de un parque de atracciones o los folletos de bienvenida que se entregan a los huéspedes de un hotel, así como los distintos accesos que un complejo de cines ofrece a los clientes con distintos grados de movilidad.

Según Ortiz (2021), engloba a los empleados que hacen posible el funcionamiento de la empresa, abordando cuestiones como si llevan o no algo que les haga fácilmente distinguibles, como una placa o un uniforme, y si han recibido o no algún tipo de formación para atender a los clientes.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- a. Competitividad:** Sin duda, es el rasgo más distintivo de la empresa. Algunas de estas características son una mano de obra calificada, bienes y servicios de alta calidad, tecnología de vanguardia, fuentes de energía baratas, una ubicación conveniente, etc. (Lerner, 2020).
- b. Valor:** Es el valor de un producto o servicio que puede medirse en función de si proporciona al cliente ventajas adicionales más allá de las pagadas por el producto o servicio. (Arellano, 2017)
- c. Potencial:** Talento o virtud, que todavía no es explotado y que demuestra ser muy prometedor para el desarrollo futuro. (Ortiz, 2021)
- d. Posicionarse:** El término posicionamiento proviene del mundo del marketing y se refiere a una estrategia que se utiliza para diferenciar un producto de sus competidores a los ojos de los consumidores. (Arellano, 2017)
- e. Promoción:** Es el acto de difundir información sobre un bien, servicio u otro tipo de organización se denomina publicidad. Su objetivo es dar a conocer una marca, un servicio, un objeto o una idea en el mercado. (Arellano, 2017)

- f. Consumidores:** El consumidor es el usuario final de un producto o servicio que ha sido puesto a disposición en el mercado por un fabricante o proveedor para satisfacer una necesidad. Esta accesibilidad se ha realizado con el fin de satisfacer una necesidad. (Congreso de la República, s.f.)
- g. Interacción:** Es una palabra que designa cualquier interacción entre dos o más entidades, ya sean vivas o inanimadas, simples o complejas o recíprocas. (Alfonso, 2022)

2.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE ÚNICA

Calidad del servicio

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Calidad del servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia de las instalaciones físicas. - Equipos - Personal y materiales de comunicación
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad de ejecución del servicio - Fiable - Cuidadosa
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición del colaborador - Voluntad de proporcionar el servicio. - Ayuda al cliente
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Atención brindada por los colaboradores - Habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada - Horarios accesibles - Comprensión de necesidades

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio fue de tipo aplicado ya que busca aplicar o hacer uso de la información previamente adquirida a la vez que se obtienen otras nuevas para dar soluciones y organizar la práctica basada en el estudio (Hernández et al., 2014)

3.1.1. ENFOQUE

Se dice que un estudio de esta naturaleza tiene una metodología cuantitativa porque utiliza la recogida y el análisis de datos para dar respuesta a los fenómenos y poner a prueba las hipótesis. Además, el uso de estadísticas y otros métodos numéricos es esencial para los enfoques cuantitativos, que tratan de definir con precisión las pautas de comportamiento de una población (Hernández et al., 2014)

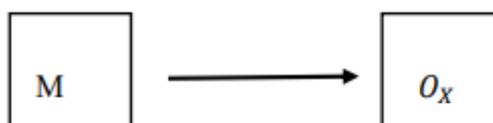
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El nivel de estudio fue descriptivo, porque se describió información específica en relación a una problemática y a partir de ello se describió la variable con exactitud (Hernández et al., 2014).

3.1.3. DISEÑO

No experimental.

La investigación no experimental, tal y como la llevan a cabo Hernández et al. (2014), consiste en observar los fenómenos tal y como ocurren en su hábitat natural y sacar conclusiones basadas en estas observaciones en lugar de realizar experimentos controlados.



Donde:

M= Muestra de estudio

Ox = Calidad del servicio

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

El análisis establece y delimita el fenómeno, y todos los componentes, que son individuos, que participan en el fenómeno conforman la población. La población está compuesta por todos estos elementos (Arias, 2012).

La población de la investigación estuvo conformada por los ciudadanos que viven en el distrito de Huánuco comprendidos entre los 18 a 69 años de edad.

Criterios de Inclusión

- Que sea mayor de 18 de años y menor o igual de 69 años.

Criterios de Exclusión

- Que sea menor de 18 años y mayor que 69 años.

Tabla 2

Habitantes entre 17 a 69 años del distrito de Huánuco

Distrito	Edades	Población
Huánuco	17	1732
	18 – 19	3428
	20 – 24	8754
	25 – 29	7469
	30 – 34	6963
	35 – 39	6172
	40 – 44	5284
	45 – 49	4832
	50 – 54	4344
	55 – 59	3561
	60 – 64	2960
	65 – 69	2229
Total	57718	

Fuente: Censo 2017

3.2.2. MUESTRA

Una muestra se define como "un pequeño subconjunto que es típico del conjunto y que se escoge de la población disponible". En otras palabras, está incluida en la población que se estudia. Por ello, es fundamental asegurarse de que los componentes que integran la muestra son adecuadamente representativos de la población para poder extraer conclusiones sobre el conjunto de la misma (López, 2004).

En tipo de muestreo que se utilizó fue el probabilístico, determinado a través de la siguiente fórmula:

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

Donde:

N = 55986

n = Muestra

p = 60% (Probabilidad de éxito)

q = 40% (Probabilidad de fracaso)

e = Margen de error 5%

z = 1.96 (Limite de confianza)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.6) (0.4) (55986)}{(55986-1) (0.05)^2 + (0.6) (0.4) (1.96)^2}$$

$$n = 366.4584 = 366 \text{ personas}$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

La encuesta: Se basa en una técnica investigativa que se realiza sobre una muestra representativa de entidades para un grupo mayor, asegurando que la información presentada se realiza sobre una muestra representativa de entidades para un grupo mayor (Alvira, 2011).

3.3.2. INSTRUMENTO

Cuestionario: Se trata de una herramienta que nos ayudó a recopilar datos e información para su tabulación; la fase de recopilación de datos consistirá en responder a una serie de preguntas relativas a la población de nuestra muestra (Arribas, 2004)

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Tamayo (2007), expresa que: “Una vez recogidos los datos, hay que procesarlos, o tratarlos matemáticamente, para poder llegar a conclusiones” (p. 187).

Para el procesamiento de datos, se utilizó la técnica de la medición estadística y como instrumento estuvo conformados por gráficos y cuadros estadísticos.

Es decir, una vez que se tengan todos los datos obtenidos del cuestionario de la calidad de servicio, se utilizó el método de estadística descriptiva, los cuales ayudaron a comprender la estructura de los datos, de manera que se pueda detectar el patrón de comportamiento de la variable de estudio, una forma de hacerlo es a través de gráficos y tablas de sencilla realización e interpretación.

Aplicaciones PROCESO DE DATOS: EXCEL, SPSS.

Aplicaciones para Redacción del informe: WORD

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3

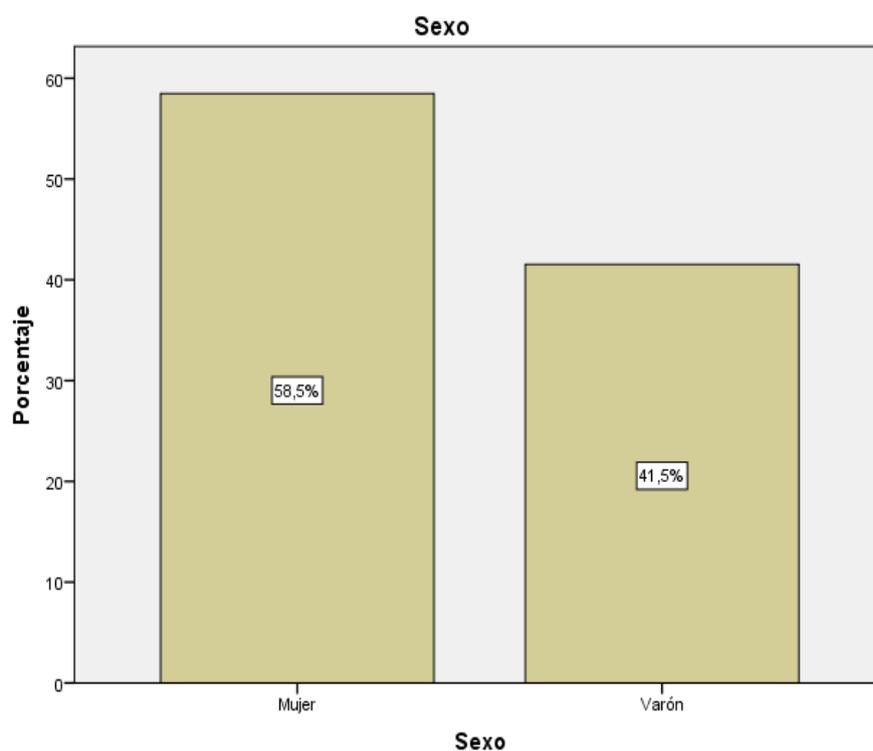
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujer	214	58,5	58,5	58,5
	Varón	152	41,5	41,5	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 1

Sexo



Fuente: Tabla 3

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 58.5% de los encuestados son del sexo femenino, y el 41.5% son del sexo masculino.

Tabla 4

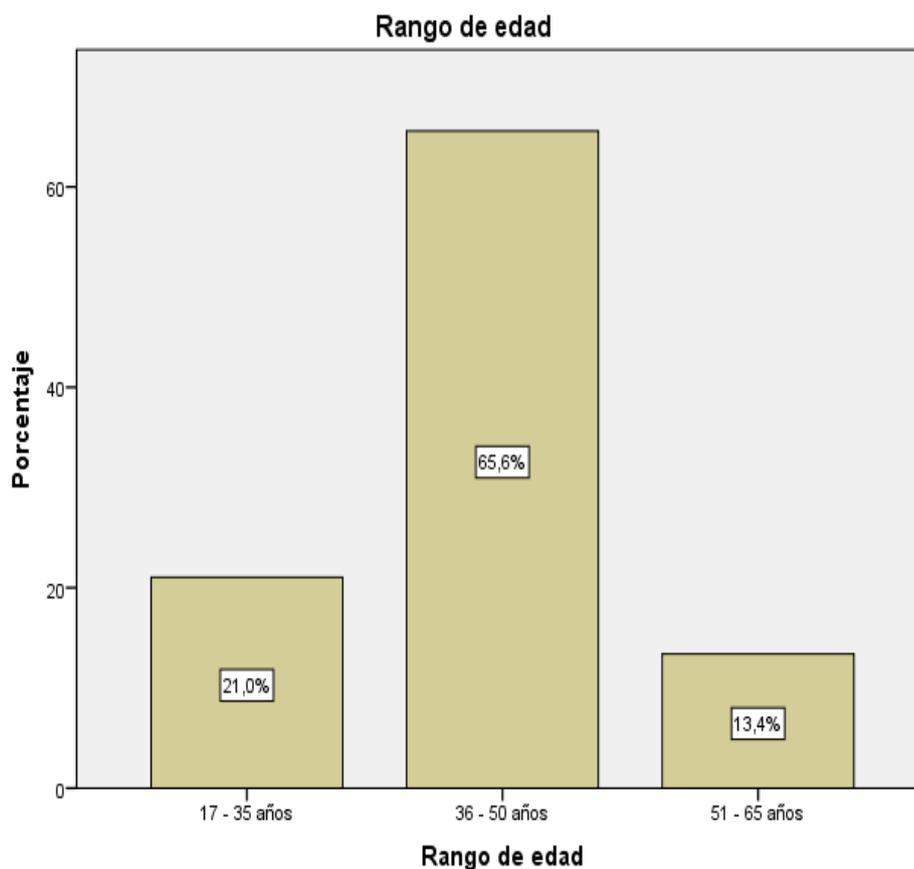
Rango de edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	17 - 35 años	77	21,0	21,0	21,0
	36 - 50 años	240	65,6	65,6	86,6
	51 - 65 años	49	13,4	13,4	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 2

Rango de edad



Fuente: Tabla 4

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 66.5% de los encuestados son de las edades de 36 a 50 años, el 21% fueron de 17 a 35 años y por último el 13.4% fueron de 51 a 65 años.

Tabla 5

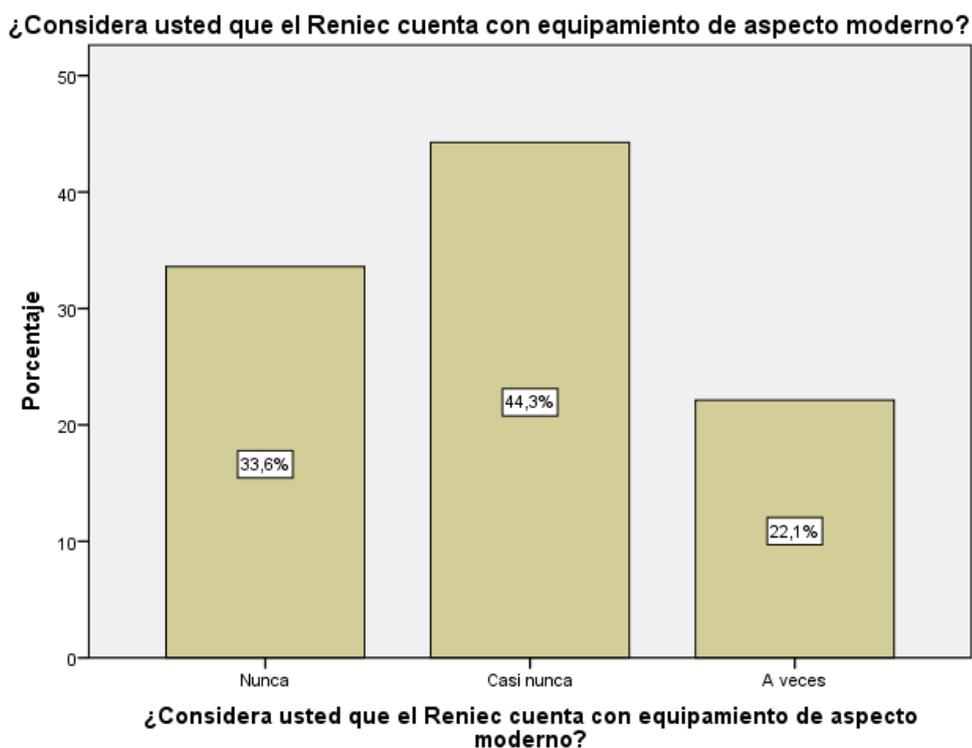
Considera usted que el Reniec cuenta con equipamiento de aspecto moderno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	123	33,6	33,6	33,6
	Casi nunca	162	44,3	44,3	77,9
	A veces	81	22,1	22,1	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 3

Considera usted que el Reniec cuenta con equipamiento de aspecto moderno



Fuente: Tabla 5

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 44.3% manifiesta que casi nunca el equipamiento con el que cuenta el Reniec tiene aspecto moderno, así mismo el 33.6% expresa que nunca y por último el 22.1% lo expresa como a veces, es decir en algunos casos.

Tabla 6

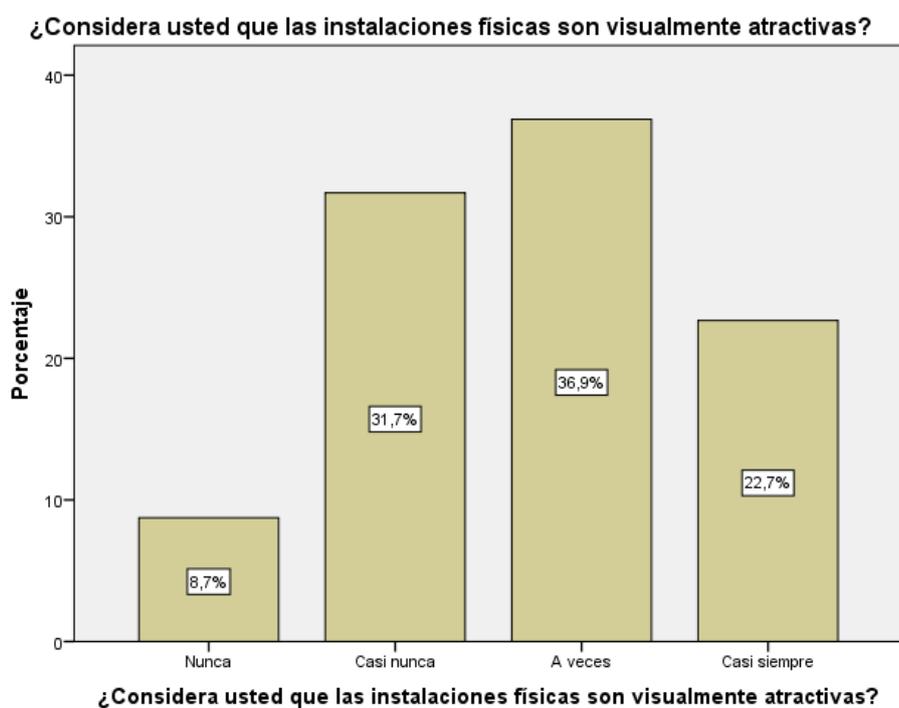
Considera usted que las instalaciones físicas son visualmente atractivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	8,7	8,7	8,7
	Casi nunca	116	31,7	31,7	40,4
	A veces	135	36,9	36,9	77,3
	Casi siempre	83	22,7	22,7	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 4

Considera usted que las instalaciones físicas son visualmente atractivas



Fuente: Tabla 6

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 36.9% manifiesta que las instalaciones a veces las instalaciones son visualmente atractivas, sin embargo, el 31.7% manifiesta que casi nunca, no obstante, el 22.7% expresa que casi siempre y por último el 8.7% expresa que visualmente nunca las instalaciones son atractivas.

Tabla 7

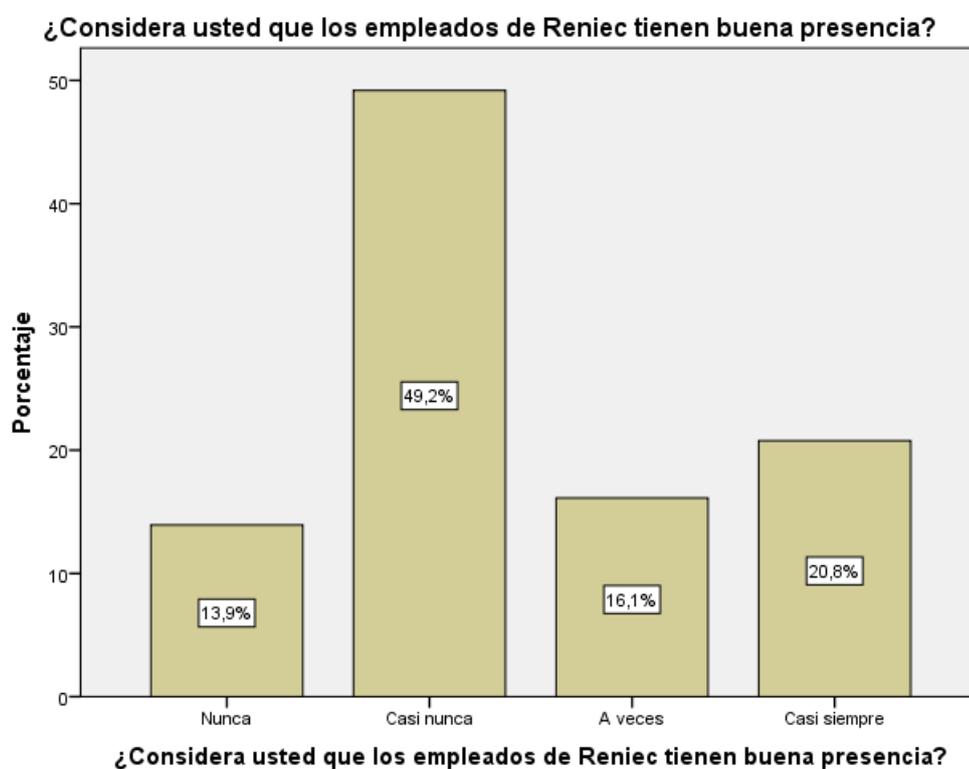
Considera usted que los empleados de la reniec tienen buena presencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	51	13,9	13,9	13,9
	Casi nunca	180	49,2	49,2	63,1
	A veces	59	16,1	16,1	79,2
	Casi siempre	76	20,8	20,8	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 5

Considera usted que los empleados de la reniec tienen buena presencia



Fuente: Tabla 7

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 49.2% manifiesta que la apariencia de los trabajadores del Reniec casi nunca tienen buena presencia, de igual manera el 13.9% expresa que nunca, no obstante, el 16.1% expresa que a veces tienen buena presencia y por último el 20.8% manifiesta que casi siempre tienen una buena presencia.

Tabla 8

Considera usted que el Reniec tiene material asociado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo

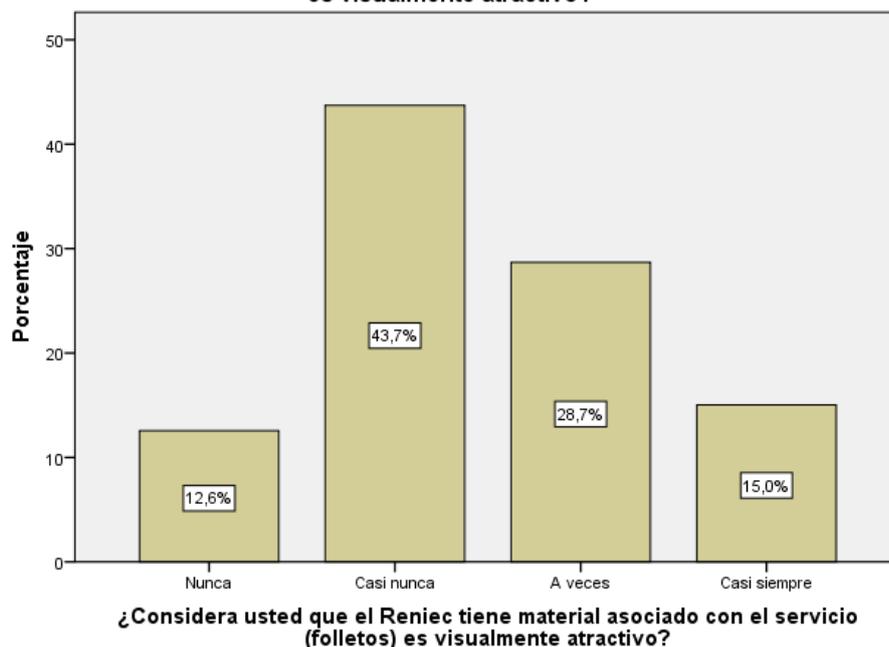
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	12,6	12,6	12,6
	Casi nunca	160	43,7	43,7	56,3
	A veces	105	28,7	28,7	85,0
	Casi siempre	55	15,0	15,0	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 6

Considera usted que el Reniec tiene material asociado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo

¿Considera usted que el Reniec tiene material asociado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo?



Fuente: Tabla 8

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 43.7% manifiesta que los folletos utilizados por el Reniec casi nunca son atractivos, de igual manera el 12.6% expresa que nunca, no obstante, el 28.7% expresa que a veces es atractivos, por último, el 15% expresa que casi siempre.

Tabla 9

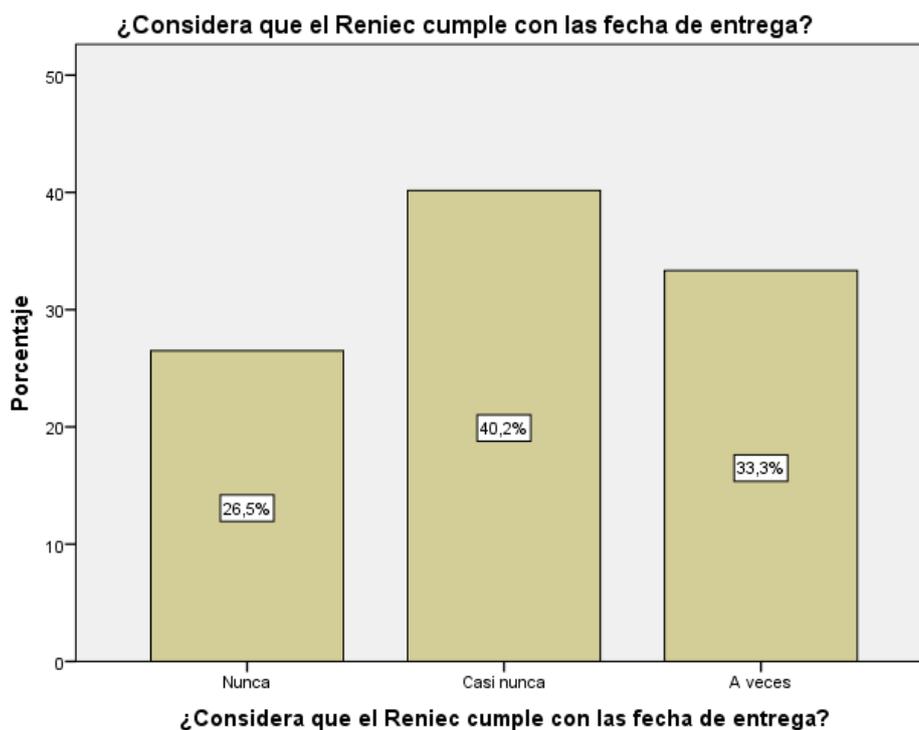
Considera que el Reniec cumple con la fecha de entrega?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	97	26,5	26,5	26,5
	Casi nunca	147	40,2	40,2	66,7
	A veces	122	33,3	33,3	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 7

Considera que el Reniec cumple con la fecha de entrega?



Fuente: Tabla 9

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 40.2% de los encuestados considera que casi nunca se cumple las fechas de entrega por parte del Reniec, asimismo el 26.5% manifiesta que nunca y el 33.3% expresa que solo a veces se cumple.

Tabla 10

Cuándo Ud. Tenga un problema en el Trámite el Personal de Reniec muestra un interés sincero por solucionarlo

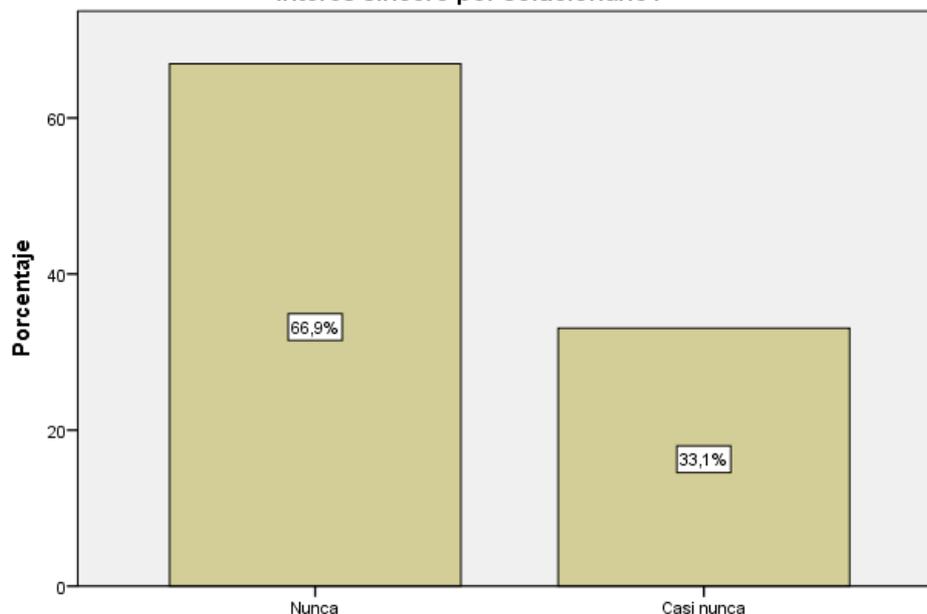
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	245	66,9	66,9	66,9
	Casi nunca	121	33,1	33,1	100,0
Total		366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 8

Cuándo Ud. Tenga un problema en el Trámite el Personal de Reniec muestra un interés sincero por solucionarlo

¿Cuándo Ud Tenga un problema en el Trámite el Personal de Reniec muestra un interés sincero por solucionarlo?



¿Cuándo Ud Tenga un problema en el Trámite el Personal de Reniec muestra un interés sincero por solucionarlo?

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 66.9% de los encuestados expresa nunca muestran un interés por querer solucionar algún problema en sus trámites, asimismo el 33.1% manifiesta que casi nunca.

Tabla 11

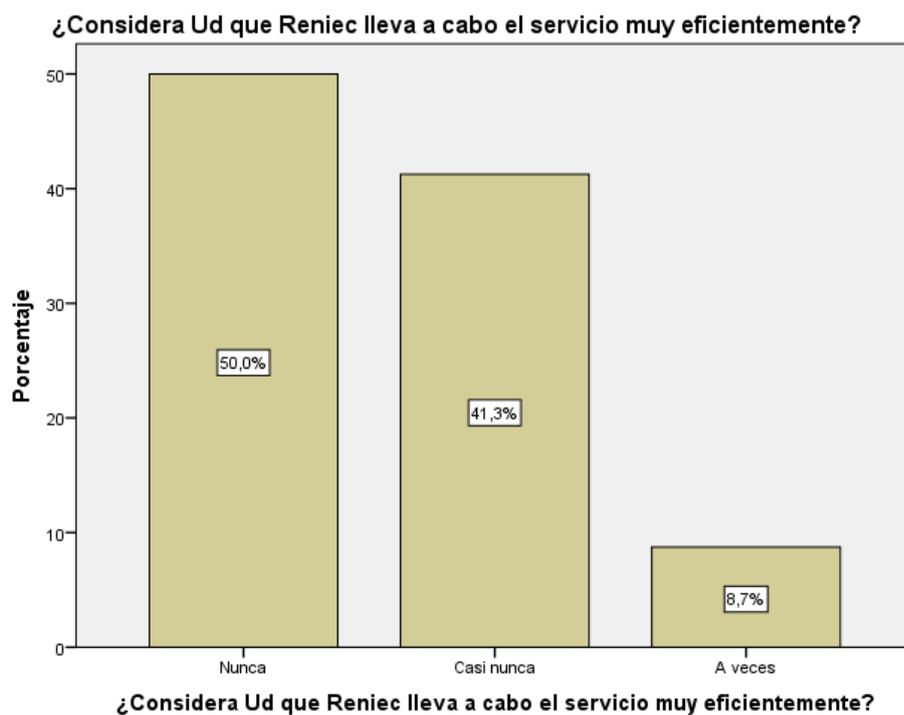
Considera Ud. que Reniec lleva a cabo el servicio muy eficientemente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	183	50,0	50,0	50,0
	Casi nunca	151	41,3	41,3	91,3
	A veces	32	8,7	8,7	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 9

Considera Ud. que Reniec lleva a cabo el servicio muy eficientemente



Fuente: Tabla 11

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 50% de los encuestados manifiesta que el Reniec nunca lleva a cabo el servicio de manera eficiente, asimismo el 41.3% expresa que casi nunca y por último solo el 8.7% expresa que a veces.

Tabla 12

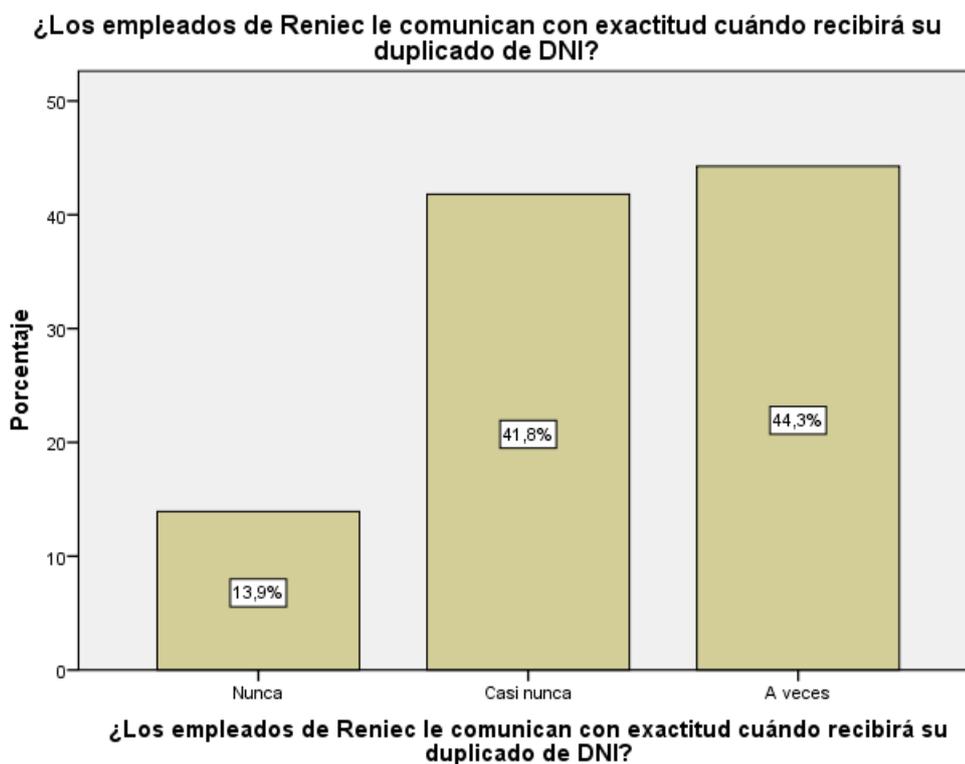
Los colaboradores de Reniec le comunican con exactitud cuándo recibirá su duplicado de DNI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	51	13,9	13,9	13,9
	Casi nunca	153	41,8	41,8	55,7
	A veces	162	44,3	44,3	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 10

Los colaboradores de Reniec le comunican con exactitud cuándo recibirá su duplicado de DNI



Fuente: Tabla 12

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 13.9% de los encuestados manifiesta que nunca se les comunica con exactitud para poder recibir su duplicado, de igual manera, el 41.8% expresa que casi nunca, no obstante, el 44.3% solo a veces

Tabla 13

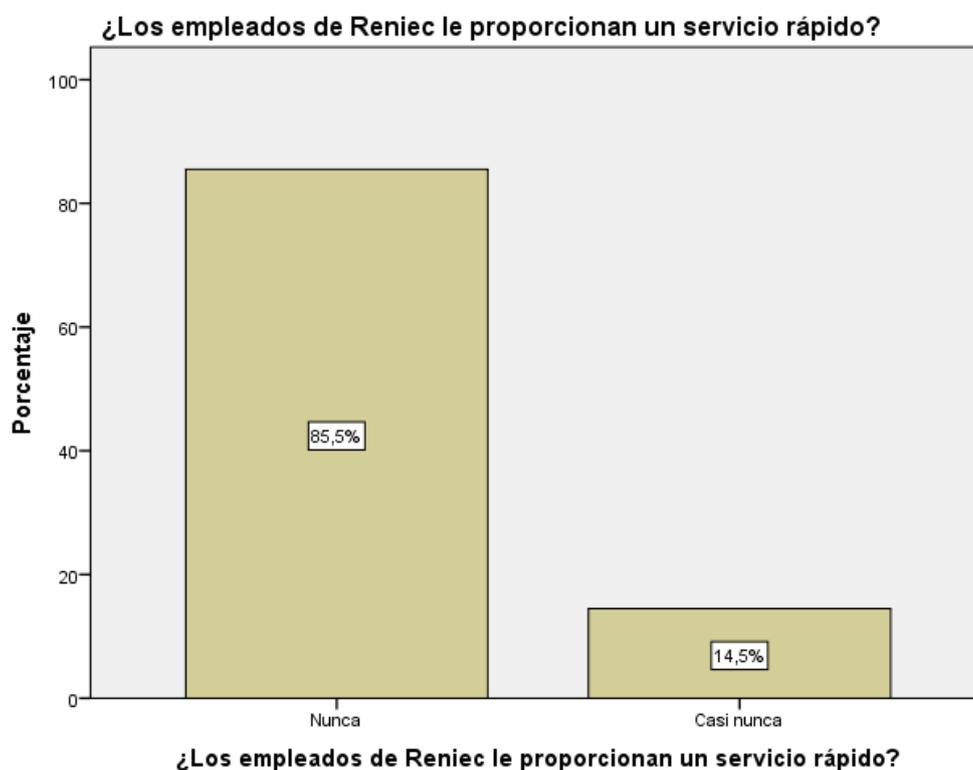
Los colaboradores de Reniec le proporcionan un servicio rápido

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	313	85,5	85,5	85,5
	Casi nunca	53	14,5	14,5	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 11

Los colaboradores de Reniec le proporcionan un servicio rápido



Fuente: Tabla 13

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 85.5% expresa que nunca se les brinda un servicio rápido, asimismo el 14.5% expresa que casi nunca.

Tabla 14

Los colaboradores de Reniec están demasiados ocupados para responder a sus preguntas

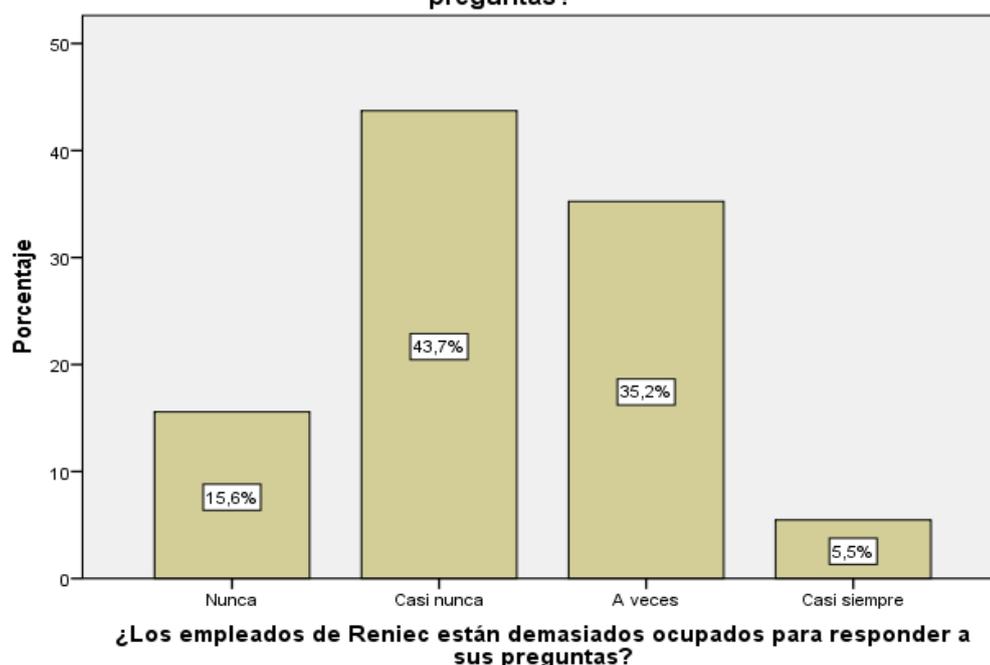
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	57	15,6	15,6	15,6
	Casi nunca	160	43,7	43,7	59,3
	A veces	129	35,2	35,2	94,5
	Casi siempre	20	5,5	5,5	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 12

Los colaboradores de Reniec están demasiados ocupados para responder a sus preguntas

¿Los empleados de Reniec están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?



Fuente: Tabla 14

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 15.6% de los encuestados expresa que nunca están demasiados ocupados para poder responder sus consultas, asimismo el 43.7% expresa que casi nunca, no obstante, el 35.2% expresa que solo a veces están ocupados y el 5.5% manifiesta que esto sucede casi siempre.

Tabla 15

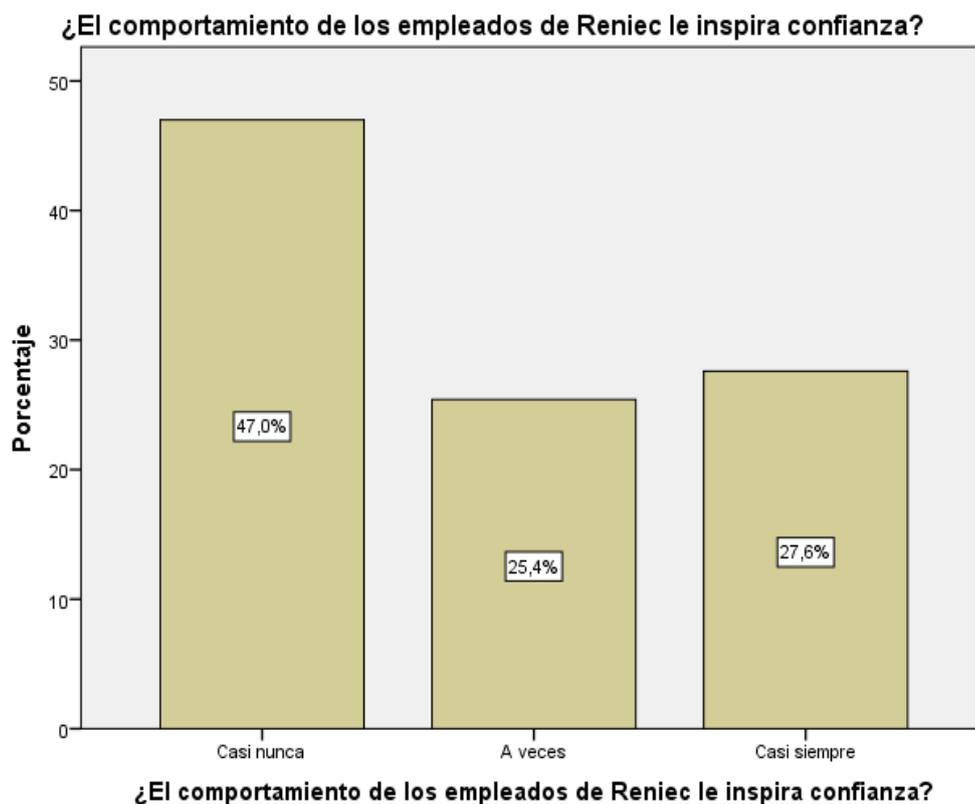
El comportamiento de los colaboradores de Reniec le inspira confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	Casi nunca	172	47,0	47,0	47,0
	A veces	93	25,4	25,4	72,4
	Casi siempre	101	27,6	27,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 13

El comportamiento de los colaboradores de Reniec le inspira confianza



Fuente: Tabla 15

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 47% de los encuestados manifiesta casi nunca el comportamiento de los trabajadores les inspira confianza, el 25.4% manifiesta que a veces y, por último, el 27.6% manifiesta que casi siempre les inspira confianza.

Tabla 16

Los colaboradores de Reniec tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas

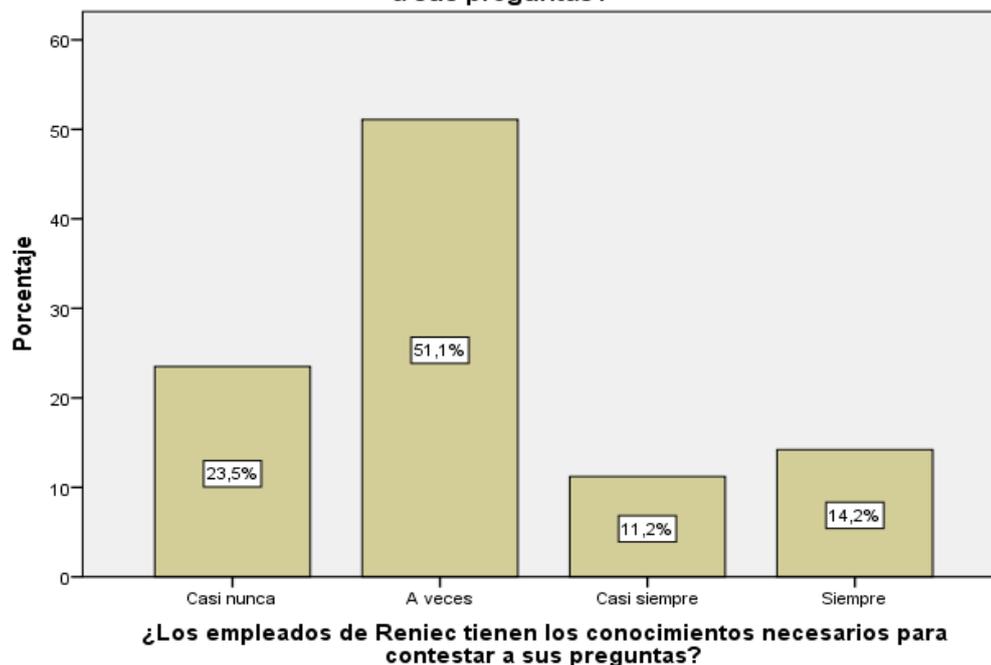
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	86	23,5	23,5	23,5
	A veces	187	51,1	51,1	74,6
	Casi siempre	41	11,2	11,2	85,8
	Siempre	52	14,2	14,2	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 14

Los colaboradores de Reniec tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas

¿Los empleados de Reniec tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?



Fuente: Tabla 16

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 23.5% de los encuestados considera que casi nunca los trabajadores de Reniec tienen los conocimientos necesarios para poder absolver sus dudas, asimismo el 51.1% expresa que solo a veces, no obstante, el 11.2% expresa que casi siempre tienen los conocimientos necesarios y el 14.2% expresa que siempre.

Tabla 17

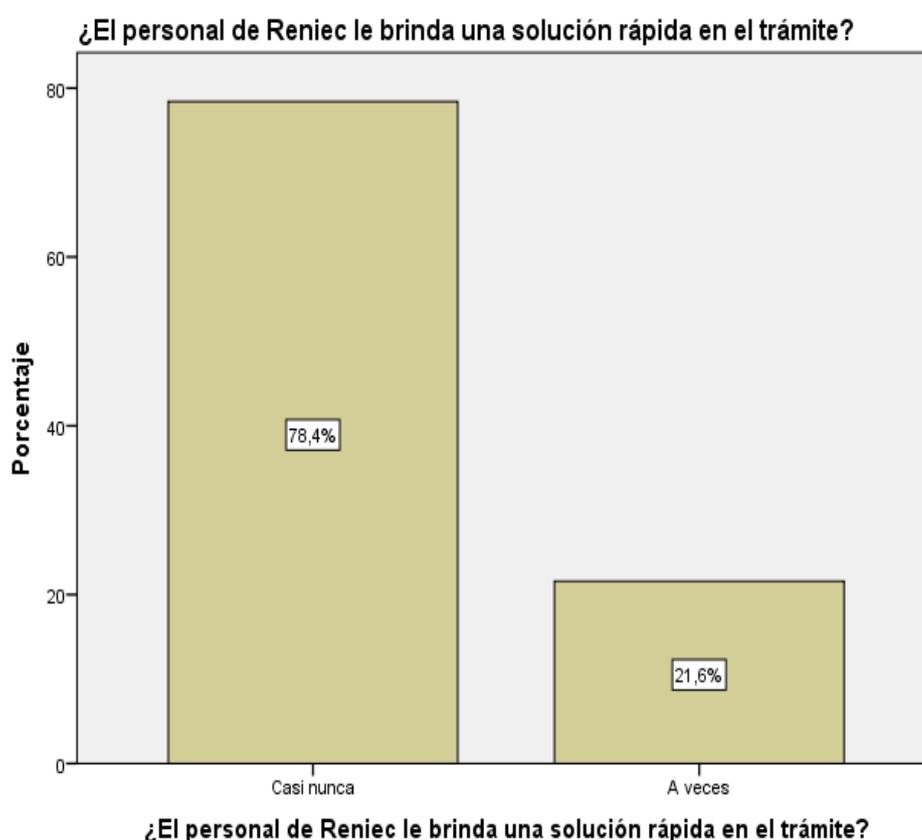
El personal de Reniec le brinda una solución rápida en el trámite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	287	78,4	78,4	78,4
	A veces	79	21,6	21,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 15

El personal de Reniec le brinda una solución rápida en el trámite



Fuente: Tabla 17

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 78.4% de los encuestados considera que casi nunca les brindan una solución rápida a sus trámites, el 21.6% expresa que solo de algunas veces.

Tabla 18

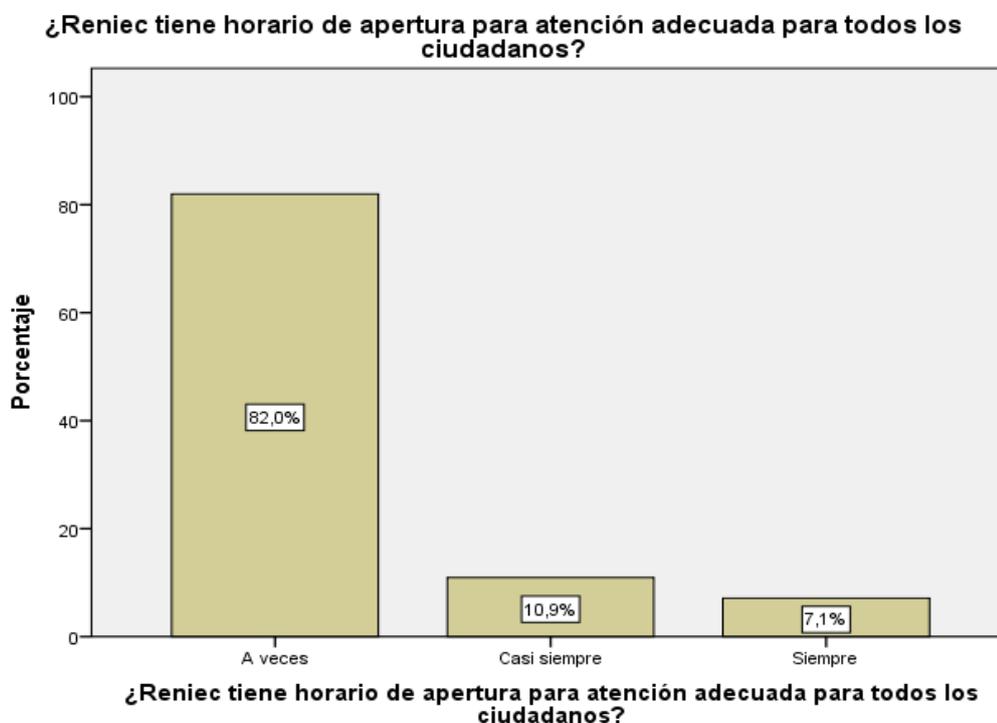
Reniec tiene horario de apertura para atención adecuada para todos los ciudadanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	300	82,0	82,0	82,0
	Casi siempre	40	10,9	10,9	92,9
	Siempre	26	7,1	7,1	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 16

Reniec tiene horario de apertura para atención adecuada para todos los ciudadanos



Fuente: Tabla 18

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 82% de los encuestados considera que a veces el Reniec tiene horario adecuado, por otro lado, el 10.9% considera que casi siempre y solo el 7.1% manifiesta que el Reniec siempre tiene un horario adecuado de atención.

Tabla 19

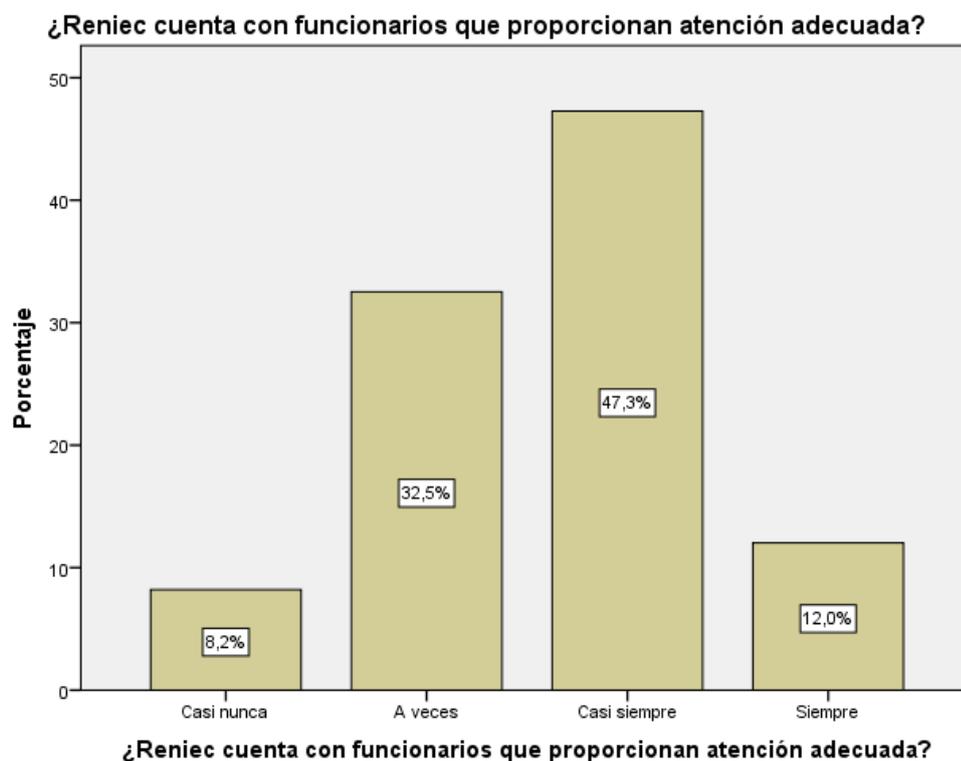
Reniec cuenta con funcionarios que proporcionan atención adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	30	8,2	8,2	8,2
	A veces	119	32,5	32,5	40,7
	Casi siempre	173	47,3	47,3	88,0
	Siempre	44	12,0	12,0	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 17

Reniec cuenta con funcionarios que proporcionan atención adecuada



Fuente: Tabla 19

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 8.2% de los encuestados consideran que nunca se cuenta con funcionarios que proporcionan una atención idónea, asimismo el 32.5% expresa que solo a veces, el 47.3% considera que casi siempre y por último el 12% expresa que siempre se cuenta con funcionarios que brinda una atención idónea.

Tabla 20

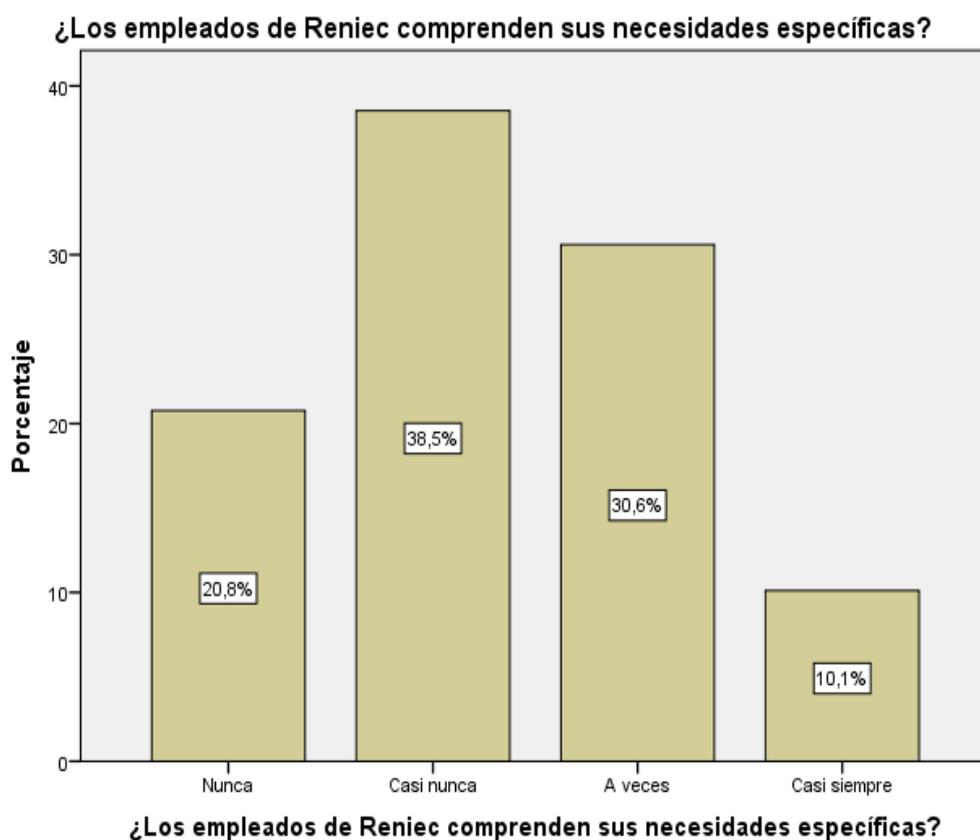
Los empleados de Reniec comprenden sus necesidades específicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	76	20,8	20,8	20,8
	Casi nunca	141	38,5	38,5	59,3
	A veces	112	30,6	30,6	89,9
	Casi siempre	37	10,1	10,1	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 18

Los empleados de Reniec comprenden sus necesidades específicas



Fuente: Tabla 20

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 20.8% nunca comprenden sus necesidades específicas, de igual manera el 38.5% quienes expresan que casi nunca y el 30.6% manifiesta que solo a veces, por ultimo el 10.1% expresa que casi siempre los trabajadores logran comprender sus necesidades específicas.

Tabla 21

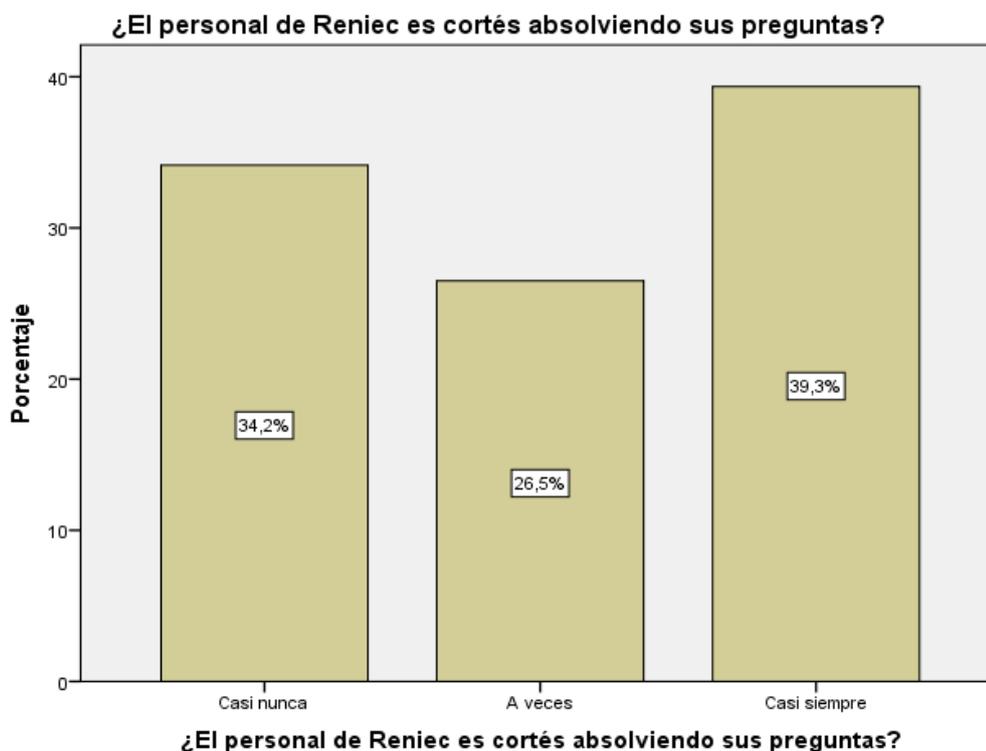
El personal de Reniec es cortés absolviendo sus preguntas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	125	34,2	34,2	34,2
	A veces	97	26,5	26,5	60,7
	Casi siempre	144	39,3	39,3	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 19

El personal de Reniec es cortés absolviendo sus preguntas



Fuente: Tabla 21

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 34.2% manifiesta que casi nunca los trabajadores de Reniec son corteses absolviendo sus dudas, el 26.5% manifiesta que solo a veces y por último el 39.3% expresa que siempre los trabajadores son corteses en el proceso de absolver sus dudas.

Tabla 22

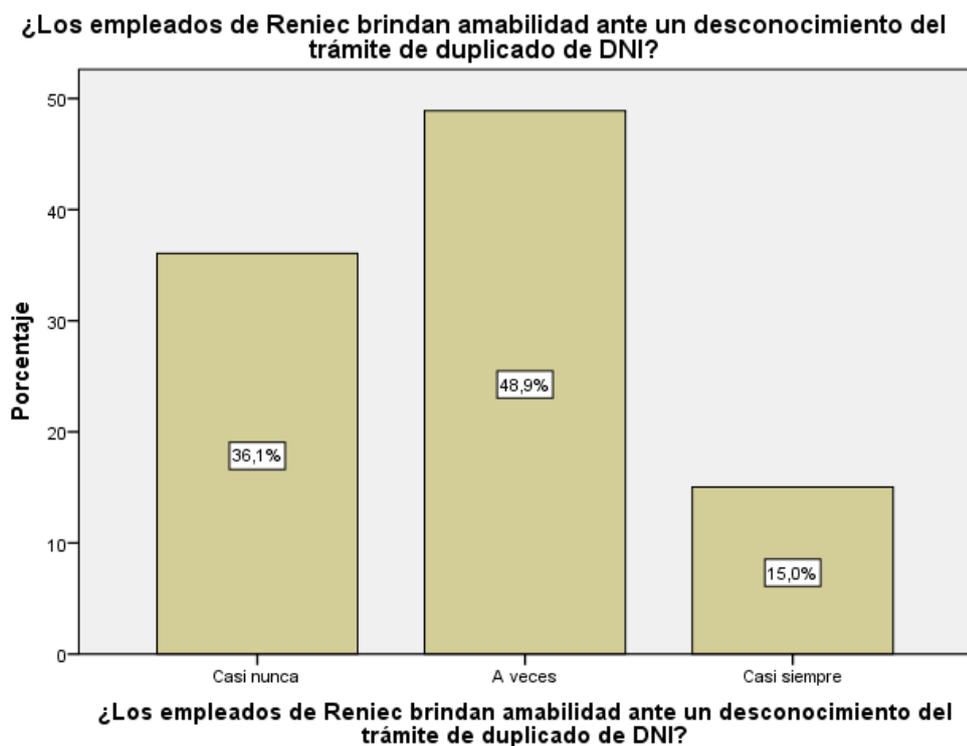
Los empleados de Reniec brindan amabilidad ante un desconocimiento del trámite de duplicado de DNI

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	132	36,1	36,1	36,1
	A veces	179	48,9	48,9	85,0
	Casi siempre	55	15,0	15,0	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 20

Los empleados de Reniec brindan amabilidad ante un desconocimiento del trámite de duplicado de DNI



Fuente: Tabla 22

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 36.1% de los encuestados expresa que casi nunca los trabajadores les brinda amabilidad ante el desconocimiento de sus trámites, por otro lado, el 48.9% expresa que solo a veces, el 15% expresa que casi siempre le brindan amabilidad ante su desconocimiento.

Tabla 23

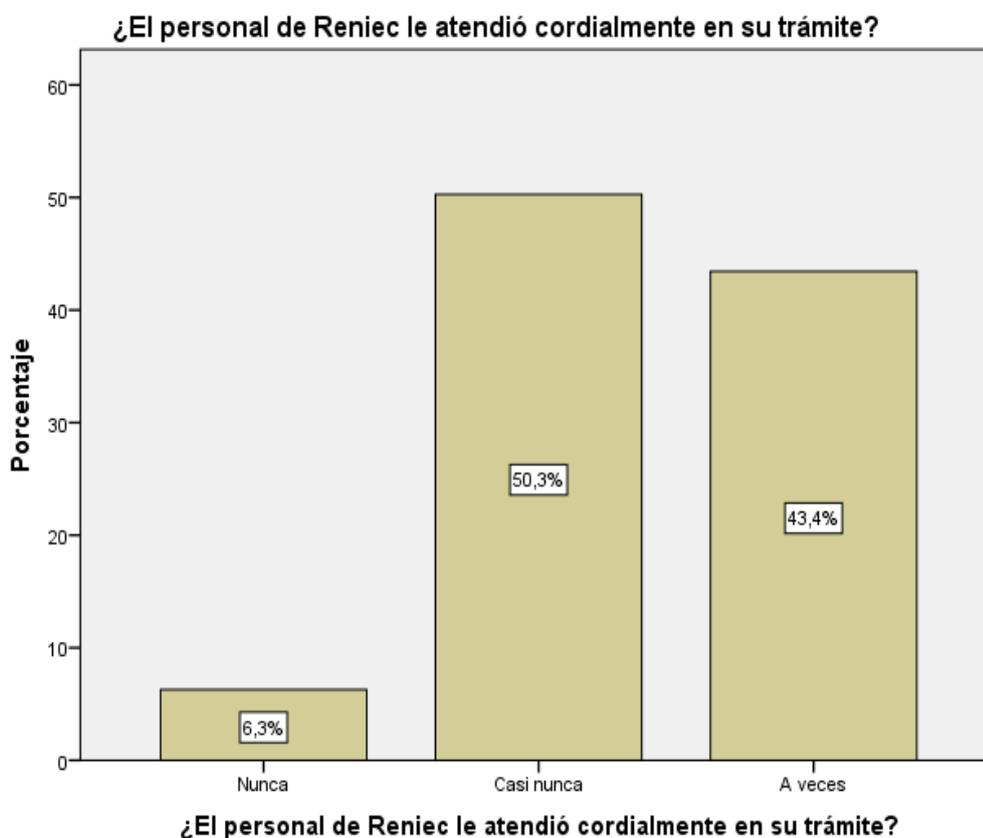
El personal de Reniec le atendió cordialmente en su trámite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	184	50,3	50,3	56,6
	A veces	159	43,4	43,4	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 21

El personal de Reniec le atendió cordialmente en su trámite



Fuente: Tabla 23

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 6.3% de los encuestados expresa que nunca fueron atendidos cordialmente en su trámite, por otro lado, el 50.3% expresa que casi nunca y por ultimo el 43.4% expresa que a solo a veces han sido atendidos cordialmente.

Tabla 24

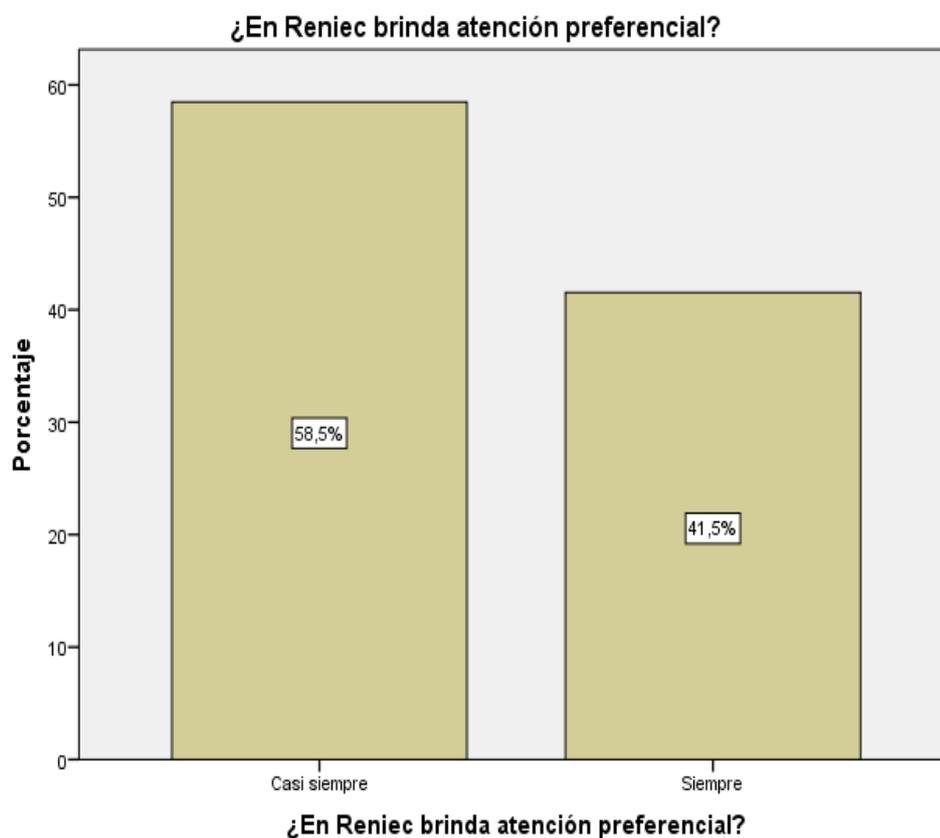
En Reniec brinda atención preferencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	214	58,5	58,5	58,5
Siempre	152	41,5	41,5	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 22

En Reniec brinda atención preferencial



Fuente: Tabla 24

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 58.5% expresa que el Reniec casi siempre brinda atención preferencial, de igual manera el 41.5% expresa que siempre se brinda la atención preferencial.

Tabla 25

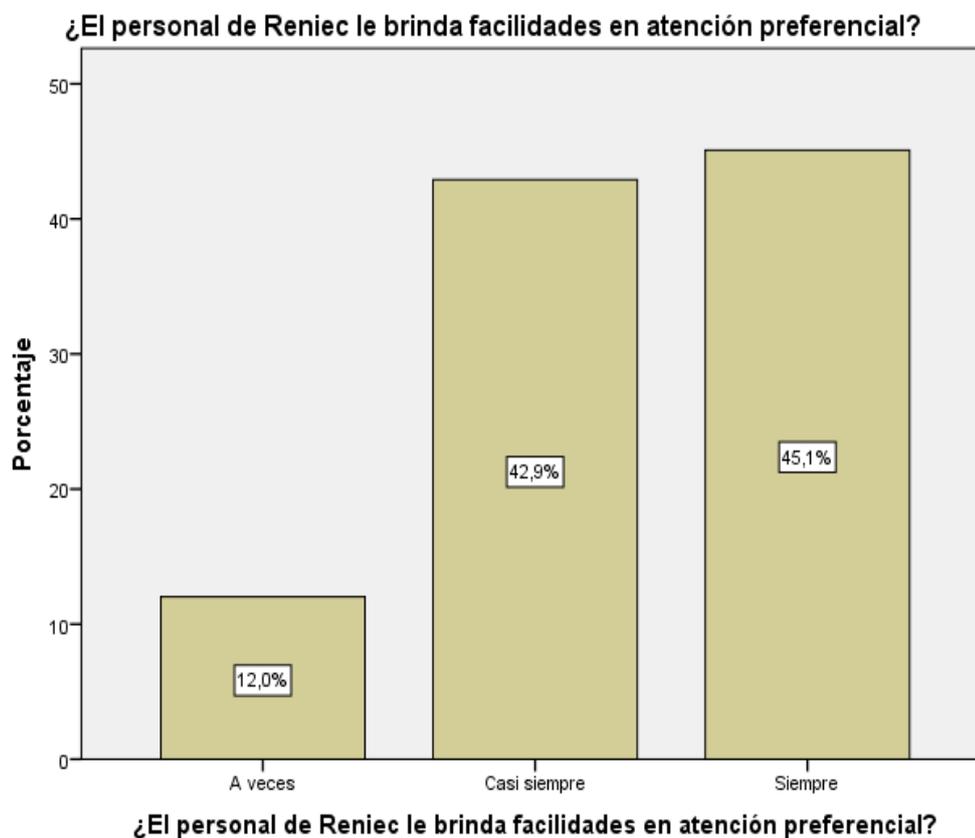
El personal de Reniec le brinda facilidades en atención preferencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	44	12,0	12,0	12,0
Casi siempre	157	42,9	42,9	54,9
Siempre	165	45,1	45,1	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 23

El personal de Reniec le brinda facilidades en atención preferencial



Fuente: Tabla 25

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 12% de los encuestados expresa que a veces les brindan las facilidades para la atención preferencial, no obstante, el 42.9% expresa que casi siempre, por ultimo el 45.1% expresa que siempre se le brinda las facilidades respecto a la atención preferencial.

Tabla 26

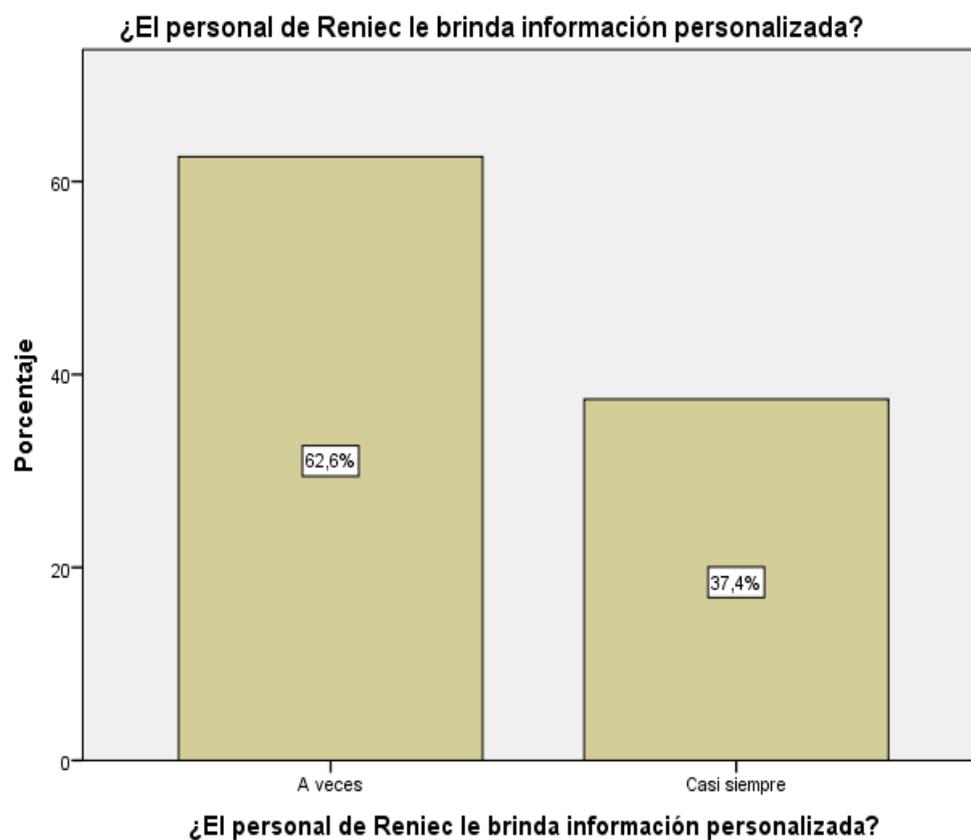
El personal de Reniec le brinda información personalizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	229	62,6	62,6	62,6
Casi siempre	137	37,4	37,4	100,0
Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 24

El personal de Reniec le brinda información personalizada



Fuente: Tabla 26

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 62.6% de los encuestados expresa que a veces se les brinda la atención personalizada, no obstante, se encuentra el 37.4% quienes expresa que esto sucede casi siempre.

Tabla 27

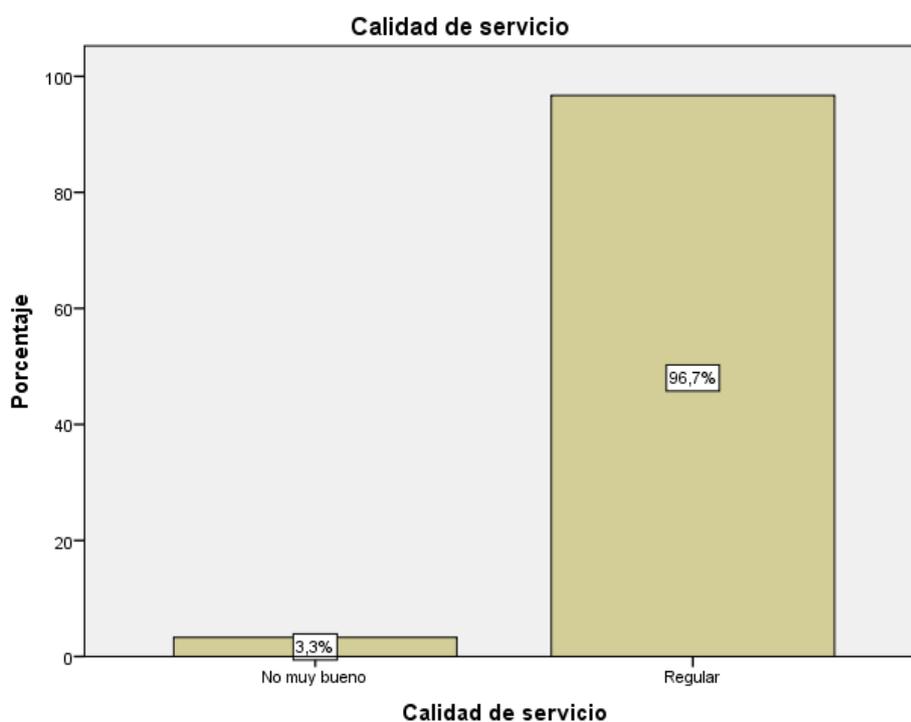
Nivel de calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No muy bueno	12	3,3	3,3	3,3
	Regular	354	96,7	96,7	100,0
Total		366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 25

Nivel de calidad de servicio



Fuente: Tabla 27

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 96.7% percibe a la calidad de servicio del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil a través de la Oficina Registral Huánuco como regular y solo el 3.3% percibe como no muy bueno.

Tabla 28

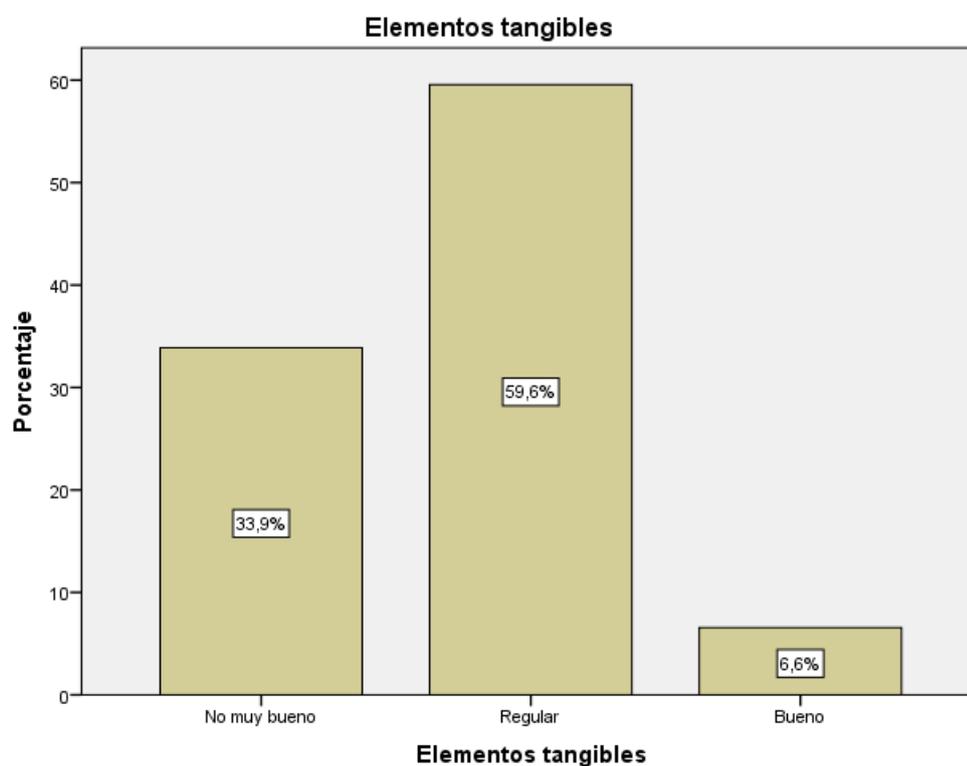
Nivel de elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No muy bueno	124	33,9	33,9	33,9
	Regular	218	59,6	59,6	93,4
	Bueno	24	6,6	6,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 26

Nivel de elementos tangibles



Fuente: Tabla 28

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 59.6% percibe a los elementos tangibles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil a través de la Oficina Registral Huánuco como regular, el 33.9% percibe a los elementos tangibles como no muy bueno, y solo el 6.6% percibe como bueno.

Tabla 29

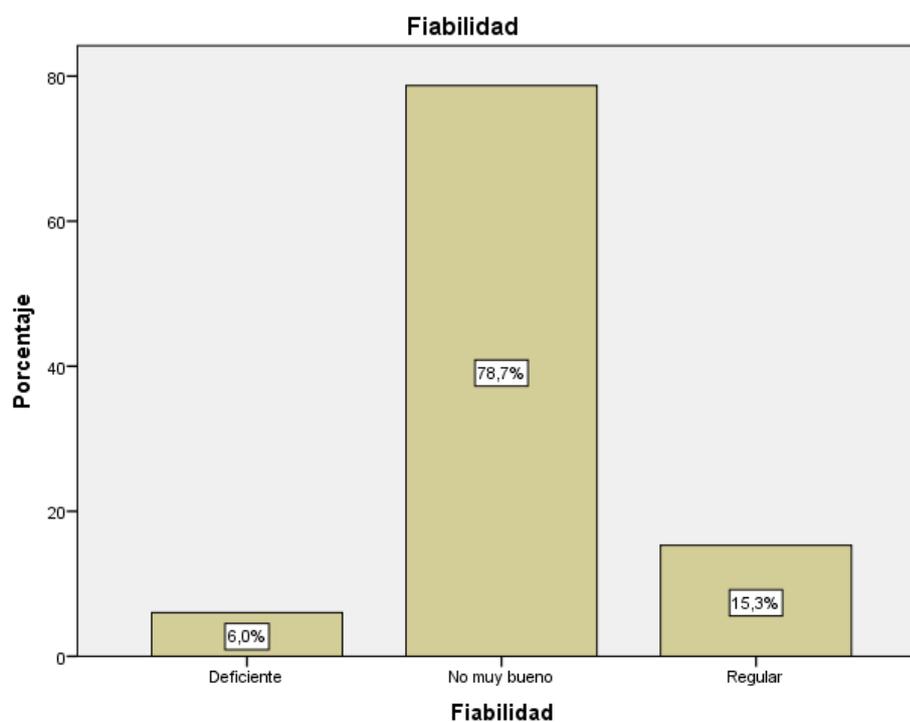
Nivel de fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	22	6,0	6,0	6,0
	No muy bueno	288	78,7	78,7	84,7
	Regular	56	15,3	15,3	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 27

Nivel de fiabilidad



Fuente: Tabla 29

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 6.6% percibe a la fiabilidad del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil a través de la Oficina Registral Huánuco como deficiente, el 78.7% percibe a la fiabilidad como no muy bueno, y solo el 15.3% percibe como regular.

Tabla 30

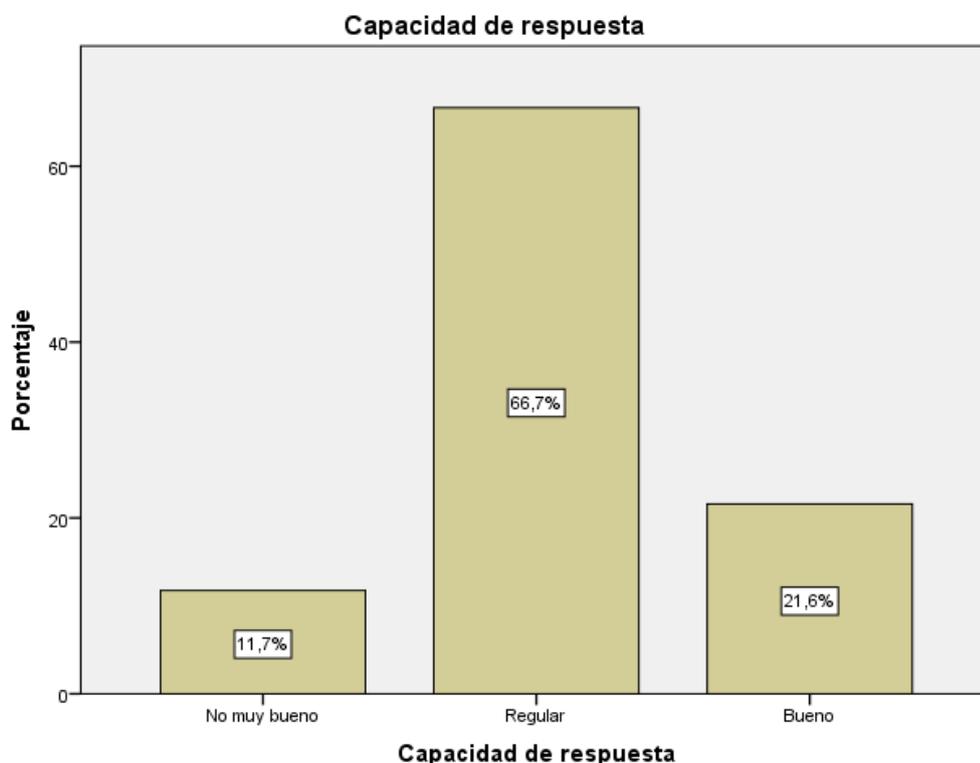
Nivel de capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No muy bueno	43	11,7	11,7	11,7
	Regular	244	66,7	66,7	78,4
	Bueno	79	21,6	21,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 28

Nivel de capacidad de respuesta



Fuente: Tabla 30

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 11.7% percibe a la capacidad de respuesta del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil a través de la Oficina Registral Huánuco como no muy bueno, el 66.7% percibe a la capacidad de respuesta como regular, y el 21.6% percibe como bueno.

Tabla 31

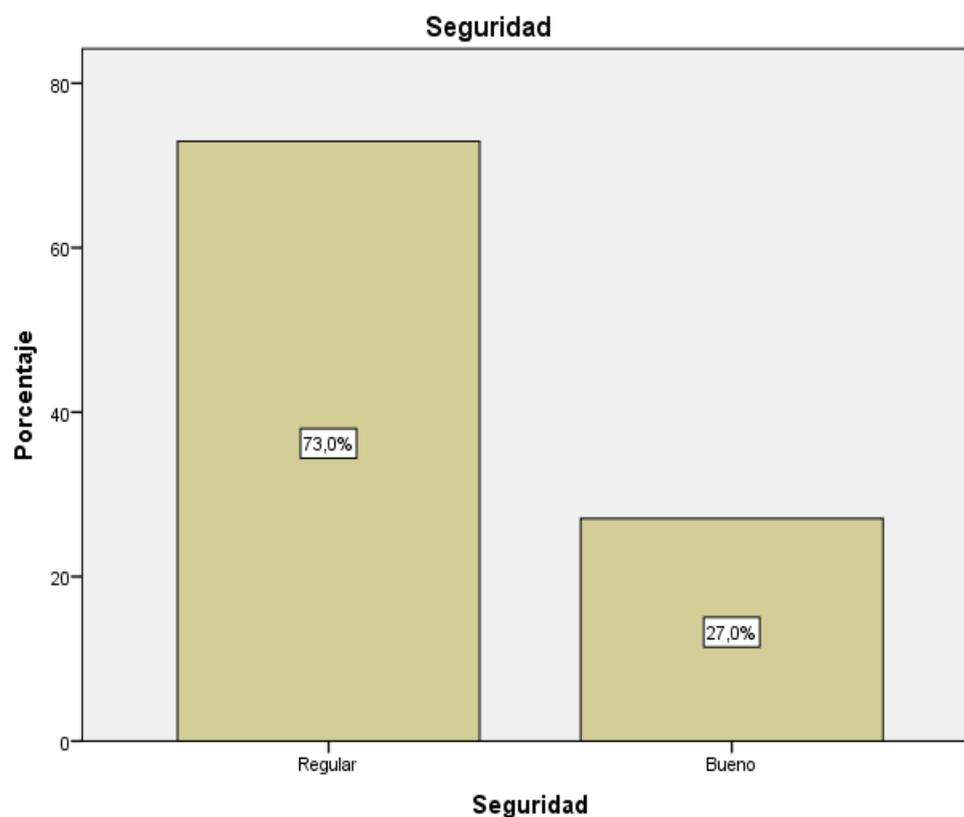
Nivel de Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	267	73,0	73,0	73,0
	Bueno	99	27,0	27,0	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 29

Nivel de



Fuente: Tabla 31

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 73% percibe a la seguridad del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil a través de la Oficina Registral Huánuco como regular, el 27% percibe a la seguridad como bueno.

Tabla 32

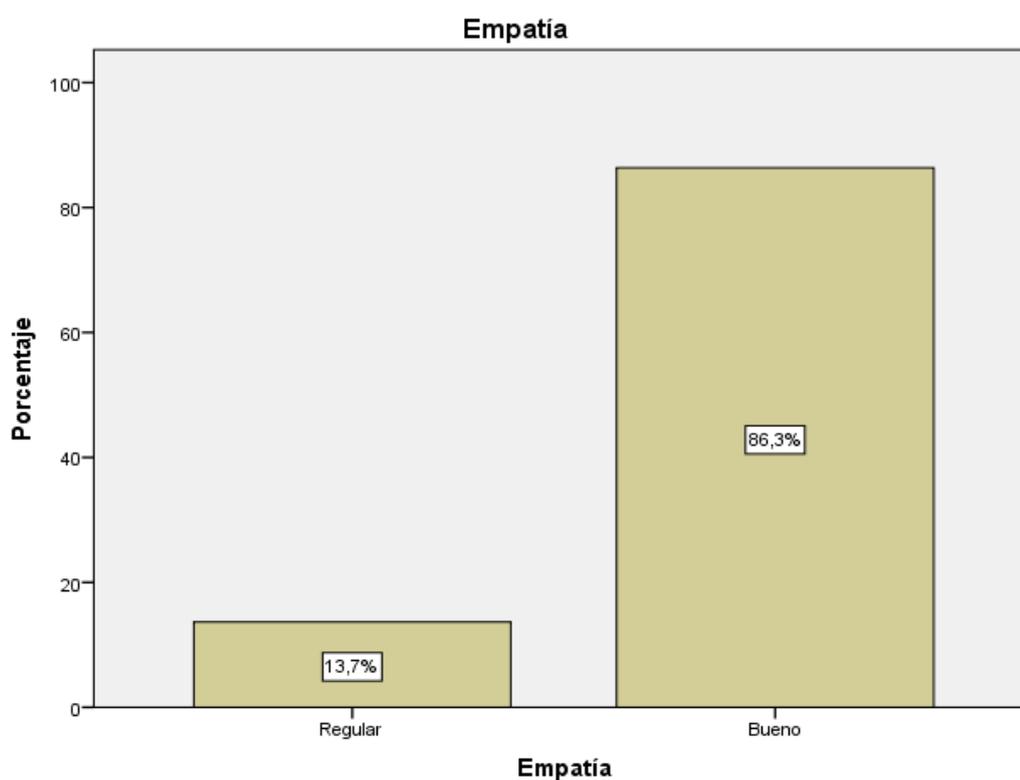
Nivel de empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	50	13,7	13,7	13,7
	Bueno	316	86,3	86,3	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2022.

Figura 30

Nivel de capacidad de respuesta



Fuente: Tabla 30

Interpretación: Según los datos encontrados se evidencia que el 13.7% percibe a la empatía del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil a través de la Oficina Registral Huánuco como regular, el 66.3% percibe a la empatía como bueno.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo los resultados del estudio son analizados y comparados con los antecedentes, estableciendo contraste o semejanzas.

Brañez y Mamani (2020) expresa que el S.I.N. - La Paz tiene un índice global de calidad percibida del servicio de -0,21, lo que lo convierte en Insuficiente y deja a los contribuyentes algo insatisfechos. Asimismo, los dos departamentos de gestión del organismo y sus dos agencias también obtuvieron una puntuación de insuficiente en el índice de calidad.

Estos hallazgos establecen una discusión con los resultados obtenidos en la tabla 27, donde el 96.7% percibe a la calidad de servicio del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil a través de la Oficina Registral Huánuco como regular y solo el 3.3% percibe como no muy bueno, es decir los usuarios no se encuentran satisfechos en su totalidad con el servicio que reciben.

Castro (2019) que tanto los tiempos de espera para hablar con un agente como los tiempos de reacción a los problemas planteados por los clientes de las empresas públicas dejan mucho que desear, También podríamos decir que los asesores no proporcionarán suficiente ayuda al consumidor. Los usuarios que necesitan acudir a la agencia por alguna necesidad, pero no saben a qué departamento dirigirse acaban perdiendo el tiempo y confundidos sobre dónde acudir, por lo que es recomendable que se asigne un ejecutivo que guíe y dirija al cliente en sus requerimientos.

Estos hallazgos establecen una discusión con los resultados obtenidos en la tabla 22, donde se obtiene que el 36.1% de los encuestados expresa que casi nunca los trabajadores les brinda amabilidad ante el desconocimiento de sus trámites, por otro lado, el 48.9% expresa que solo a veces, el 15% expresa que casi siempre le brindan amabilidad ante su desconocimiento.

Cristancho (2021) expresa que la calidad del servicio es satisfactoria, sin embargo, se debe elevar más el grado de calidad para aumentar la felicidad de los consumidores. El 42,94% de los encuestados indicaron que casi nunca se les avisaba del fin del servicio; el 46,63% de los encuestados indicaron que los servidores a veces estaban dispuestos a resolver sus problemas y los atendían bien; y el 47,24% de los encuestados indicaron que el personal disponía de los recursos materiales adecuados para desempeñar sus funciones con normalidad.

Estos hallazgos establecen una discusión con los resultados obtenidos en la tabla 21, donde se obtiene que el 34.2% manifiesta que casi nunca los trabajadores de Reniec son corteses absolviendo sus dudas, el 26.5% manifiesta que solo a veces y por último el 39.3% expresa que siempre los trabajadores son corteses en el proceso de absolver sus dudas, asimismo con los obtenidos en la tabla 23 donde evidencia que el 6.3% de los encuestados expresa que nunca fueron atendidos cordialmente en su trámite, por otro lado, el 50.3% expresa que casi nunca y por último el 43.4% expresa que a solo a veces han sido atendidos cordialmente.

León (2019) expresa que el 51,36% de los encuestados opinó que las instalaciones estaban limpias y bien mantenidas, mientras que el 48,64% opinó lo contrario. De esto se puede inferir que la opinión general de la infraestructura es positiva. Sin embargo, el 30,60 por ciento de los clientes dice que se les atiende muy constantemente en horario comercial, mientras que el 32,24 por ciento dice que se les atiende con poca frecuencia y el 24,59 por ciento dice que se les atiende ocasionalmente, en horario comercial. Como resultado de la suma de los porcentajes de "a veces", "pocas veces" y "nunca", vemos que hay discordancia en el indicador de la dimensión "fiabilidad" de "servicio dentro del horario", con un 65,03%. Por ello, podemos afirmar que los usuarios están bastante descontentos con el servicio prestado a lo largo de este periodo.

Estos hallazgos establecen una discusión con los resultados obtenidos en la tabla 28, donde se evidencia que el 59.6% percibe a los elementos tangibles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil a través de la

Oficina Registral Huánuco como regular, el 33.9% percibe a los elementos tangibles como no muy bueno, y solo el 6.6% percibe como bueno.

CONCLUSIONES

1. Se pudo concluir que el nivel de percepción de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022, que el 96.7% percibe a la calidad de servicio como regular y solo el 3.3% percibe como no muy bueno.
2. Se pudo concluir que el nivel de elementos tangibles de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022, que el 59.6% percibe a los elementos tangibles como regular, el 33.9% percibe como no muy bueno, y solo el 6.6% percibe como bueno.
3. Se pudo concluir que el nivel de fiabilidad de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022, que el 6.6% percibe a la fiabilidad como deficiente, el 78.7% percibe a la fiabilidad como no muy bueno, y solo el 15.3% percibe como regular.
4. Se pudo concluir que el nivel de capacidad de respuesta de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022, que el 11.7% percibe a la capacidad de respuesta como no muy bueno, el 66.7% percibe a la capacidad de respuesta como regular, y el 21.6% percibe como bueno.
5. Se pudo concluir que el nivel de seguridad de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022, que el 73% percibe a la seguridad como regular, el 27% percibe a la seguridad como bueno.
6. Se pudo concluir que el nivel de seguridad de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022, que el 13.7% percibe a la empatía como regular, el 66.3% percibe a la empatía como bueno.

RECOMENDACIONES

1. Al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco a seguir educando al personal del sector público para que pueda aumentar sus niveles de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad. Mejorar las interacciones humanas, la colaboración y una mayor conciencia de la calidad del servicio.
2. Al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco a realizar un plan de mantenimiento y compra de nuevos equipos que tenga en cuenta las necesidades de los usuarios que los van a utilizar. Esto reducirá el tiempo necesario para efectuar los tramites.
3. Al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco manifestar a sus trabajadores al interactuar con los usuarios para garantizar que tengan una experiencia positiva; esto incluye facilitar al usuario la realización de sus tareas en tiempo y forma de manera eficiente y eficaz, para que el usuario se sienta satisfecho con el servicio prestado.
4. Al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco a mejorar la distribución de las áreas de servicio y realizar puntos de atención con sus respectivas señalizaciones.
5. Al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco a poder crear procedimientos de manera interna para los reclamos, lo cual generará acciones de mejoras continuas en el servicio.
6. Al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco ser consciente de la empatía si se quiere dar un buen servicio a los usuarios es importante comunicarse con ellos y entendiéndolos de forma personalizada, de acuerdo a las necesidades que puedan tener.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso, Y. (2022). Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación. <https://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>
- Alvira, F. (2011). La encuesta: una perspectiva general metodológica (2da edición). Madrid: Centro de investigaciones sociológicas.
- Arellano, H. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, J. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) agencia San Ignacio-Cajamarca, 2019.
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. Madrid: Matronas Profesión Vol. 5, nº 17.
- Berry, L. Bennet, D. & Brown, C. (1989). La calidad en el servicio. http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf
- Brañez, N., & Mamani, Y. (2020). Evaluación de la calidad percibida de los servicios del SIN–La Paz: modelo SERVQUAL (Doctoral dissertation).
- Castro, A. (2019). Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana, 22.
- Corrales, Á. (2016). Implantación de un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 en empresa de certificación en ensayos no destructivos.
- Cristancho, Z. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARIANO DÁMASO BERAÚN, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO, 2021.

- De Fuentes, P. (1998). Evolución del concepto de. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación científica. México: McGraw Hill.
- Huaire, E. (2019). Tesis Fácil. Material de clase.
- Jorge, R. G. (2021). CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE NUEVO PROGRESO, REGIÓN SAN MARTIN-2021.
- León, F. E. (2020). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE GERENCIA COMERCIAL DE LA EMPRESA SEDA HUANUCO DISTRITO DE HUÁNUCO, 2019.
- Lerner, M. (2020). CALIDAD DE SERVICIO: FACTOR CLAVE DE COMPETITIVIDAD. <https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-clave-de-competitividad/>
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>
- Ortiz, J. (2021). SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Ovando, B. (2005). Calidad en el servicio al cliente. Cómo llevarla a la práctica. <https://www.gestiopolis.com/calidad-en-el-servicio-al-cliente-como-llevarla-a-la-practica/>
- Parasuraman, A., Berry, LL y Zeithaml, VA (1991). Comprensión de las expectativas del cliente sobre el servicio. Revisión de la gestión de Sloan, 32 (3), 39-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. Revista de marketing, 49 (4), 41-50.
- Perú, C. D. Ley N 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N, 29571.

Salas, G. (2017). Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta.

Sánchez, Y. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto-RENIEC, 2018.

Tamayo, M. (2007). Metodología de la Investigación. México: Limusa.

Tanzi, V. (2000). El papel del Estado y la calidad del sector público. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12207/071007022_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tejada, J. (2020). Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019 (Doctoral dissertation, Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf.

Waissbluth, M. (2008). GESTION DEL CAMBIO EN EL SECTOR PUBLICO. http://www.logotec.cl/descargas/gestion_del_cambio.pdf

Zeithaml, V., Parasuraman A. & Berry, L. (1985). Calidad total en la gestión de servicios. https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTION_DE_SERVICIOS

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Guerra Flores, Z. (2023). *Percepción de la calidad de servicios al usuario en el registro nacional de identificación y estado civil a través de la Oficina Registral Huánuco 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema General: ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de fiabilidad en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de seguridad en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de empatía en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022?</p>	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicios al usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de los elementos tangibles en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022.</p> <p>Determinar el nivel de fiabilidad en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022.</p> <p>Determinar el nivel de capacidad de respuesta en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022.</p> <p>Determinar el nivel de seguridad en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022.</p> <p>Determinar el nivel de empatía en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Oficina Registral Huánuco 2022.</p>	<p>Variable</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Dimensiones: Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance o nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño No experimental</p>	<p>Población: La población de la investigación está conformada por los ciudadanos de 18 a 69 años que viven en el distrito de Huánuco, con un total de 57718 personas.</p> <p>Muestra: En tipo de muestreo a utilizar fue el probabilístico, el cual es de 366 personas.</p>

Anexo 2: Instrumento de investigación



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La presente encuesta tiene fines académicos, cuyos resultados serán expuestos como fundamento para sustentar una tesis respecto a la “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL A TRAVÉS DE LA OFICINA REGISTRAL HUÁNUCO 2022”

ASPECTOS GENERALES:

Indique su género: () Mujer () Varón

Indique su rango de edad:

() 17 – 35 años () 36-50 años () 51-65 años

Marca con un a(X), según corresponda o sea conveniente:

- a. Siempre (5) - Excelente
- b. Casi siempre (4) - Bueno
- c. A veces (3) - Regular
- d. Casi nunca (2) - No muy bueno
- e. Nunca (1) - Deficiente

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Elementos tangibles					
¿Considera usted que el Reniec cuenta con equipamiento de aspecto moderno?					
¿Considera usted que las instalaciones físicas son visualmente atractivas?					
¿Considera usted que los empleados de Reniec tienen buena presencia?					
¿Considera usted que el Reniec tiene material asociado con el servicio (folletos) es visualmente atractivo?					
Fiabilidad					
¿Considera que el Reniec cumple con las fechas de entrega?					
¿Cuándo Ud. Tenga un problema en el Trámite el Personal de Reniec muestra un interés sincero por solucionarlo?					
¿Considera Ud. que Reniec lleva a cabo el servicio muy eficientemente?					
¿Los empleados de Reniec le comunican con exactitud cuándo recibirá su duplicado de DNI?					
¿Los empleados de Reniec le proporcionan un servicio rápido?					
Capacidad de respuesta					
¿Los empleados de Reniec están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?					
¿El comportamiento de los empleados de Reniec le inspira confianza?					
¿Los empleados de Reniec tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?					

¿El personal de Reniec le brinda una solución rápida en el trámite?					
Seguridad					
¿Reniec tiene horario de apertura para atención adecuada para todos los ciudadanos?					
¿Reniec cuenta con funcionarios que proporcionan atención adecuada?					
¿Los empleados de Reniec comprenden sus necesidades específicas?					
¿El personal de Reniec es cortés absolviendo sus preguntas?					
Empatía					
¿Los empleados de Reniec brindan amabilidad ante un desconocimiento del trámite de duplicado de DNI?					
¿El personal de Reniec le atendió cordialmente en su trámite?					
¿En Reniec brinda atención preferencial?					
¿El personal de Reniec le brinda facilidades en atención preferencial?					
¿El personal de Reniec le brinda información personalizada?					

Gracias