

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

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

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL RENIEC AGENCIA LUYA, 2022**

Autora: Bach. Johany Guevara Salazar

Asesor: Mag. Erik Martos Collazos Silva

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Guevara Salazar Johany
DNI N°: 72017089
Correo electrónico: jgs.johany@gmail.com
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional: Administración de Empresas

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del RENIEC
Agencia Luya, 2022.

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Collazos Silva Erik Martos
DNI, Pasaporte, C.E N°: 41103538
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) (<https://orcid.org/0000-0003-2226-2346>)

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>)

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
ciencias sociales - Economía, Negocios - Negocios: Administración

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 16 de noviembre de 2023

[Firma]
Firma del autor 1

Firma del autor 2

[Firma]
Firma del Asesor 1

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

La presente investigación le dedico a Dios y a mi familia, por ser mi fortaleza y apoyo durante este proceso de formación profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de manera especial al RENIEC Agencia Luya en especial al encargado de la Agencia el señor Asunción Chuquipul Chuquizuta.

Agradezco al Mg. Erik Martos Collazos Silva, asesor de tesis, por brindarme su orientación metodológica y técnica durante la realización del proyecto e informe de tesis.

Agradecer a todos los usuarios y trabajadores del RENIEC Agencia Luya, quienes me brindaron la información relevante para poder realizar la investigación.

Agradezco a mis compañeros de trabajo quienes me apoyaron en calidad de orientadores durante el desarrollo de las encuestas a los usuarios del RENIEC Agencia Luya.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA

RECTOR

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. MARÍA NELLY LUJAN ESPINOZA

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mag. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Calidad Del Servicio Y Satisfacción Del Usuario Del RENIEC Agencia Luya, 2019. del egresado Johany Guevara Salazar de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

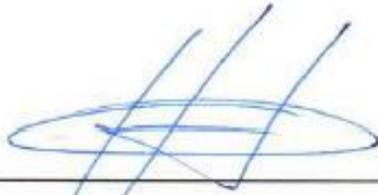
El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 05 de octubre de 2023

Firma y nombre completo del Asesor
Erik Martos Collazos Silva



JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



DR. ADOLFO CACHO REVILLA

PRESIDENTE



DR. BENJAMÍN ROLDÁN POLO ESCOBAR

SECRETARIO



MTRO. VÍCTOR MANUEL VALDIVIEZO SIR

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del RENIEC
Agencia Iuya, 2022.

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Johany Guevara Salazar

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional jgs.johany@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 23 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 03 de Noviembre del 2022


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 16 de noviembre del año 2023, siendo las 9:00 horas, el aspirante: Johany Guevara Salazar, asesorado por Hg. Erick Martín Collazos Silva defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del RENIEC Agencia Luya, 2022.

para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Adolfo Cacho Revilla

Secretario: Dr. Benjamín Roldán Polo Escobar

Vocal: Mtro. Víctor Manuel Valdiviezo Sir

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 9:57 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

ÍNDICE

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	19
2.1 Población.....	19
2.2 Muestra.....	19
2.3 Variables de estudio	19
2.4 Métodos.....	21
2.5 Métodos de investigación.....	22
2.6 Técnicas e instrumentos	23
2.7 Análisis de datos	24
III. RESULTADOS.....	25
3.1 Identificar los tipos y calidad del servicio del RENIEC Agencia Luya.....	25
3.2 Nivel de satisfacción del usuario del RENIEC Agencia Luya.....	37
3.3 Análisis la relación entre calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario del RENIEC Agencia Luya, 2022.....	47
3.4 Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el RENIEC Agencia Luya.....	48
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES.....	56

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	20
Tabla 2. Puntuación de la calidad del servicio del RENIEC Luya	35
Tabla 3. Evaluación de la satisfacción del usuario del RENIEC Luya.....	43
Tabla 4. Entrevista a los trabajadores sobre la calidad del Servicio en el RENIEC	45
Tabla 5. Análisis correlacional Rho Spearman.....	47
Tabla 6. OE 1: Mejorar la calidad de servicio mediante la simplificación de los procesos de registro e identificación de la población en general.....	49
Tabla 7. OE 2: Ampliar los servicios de identificación y acceso al registro civil especialmente de las poblaciones excluidas y que carecen de formación y capacitación en uso de tecnologías de la informática y las comunicaciones.....	50
Tabla 8. OE 3: Brindar información rápida, oportuna y verás a todas las instituciones públicas y privadas que así lo requieran especialmente a los organismos electorales, la Policía Nacional, el Poder Judicial y el Ministerio Publico	51
Tabla 9. OE 4: Lograr la digitalización de la información especialmente relacionada a la identificación y su uso con fines de comercio electrónico.	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Trámite que realizan los usuarios del RENIEC Agencia Luya	26
Figura 2. Apreciación respecto a la formación en el cargo	26
Figura 3. Experiencia de los trabajadores del RENIEC Agencia Luya	26
Figura 4. Apreciación del trato recibido de parte del personal de RENIEC Luya.....	27
Figura 5. Percepción a cerca del servicio rápido y oportuno.....	28
Figura 6. El personal está comprometido y motivado	28
Figura 7. Percepción de confianza de parte del personal.....	29
Figura 8. El personal de RENIEC entiende sus requerimientos sin errores	30
Figura 9. Cree todo lo que le dicen los empleados	30
Figura 10. El personal del RENIEC Agencia Luya entiende sus necesidades	31
Figura 11. El personal de RENIEC Agencia Luya entiende los problemas de los usuarios	32
Figura 12 Apreciación de la vestimenta del personal del RENIEC Agencia Luya	33
Figura 13 Apreciación respecto a la comodidad de la oficina.....	33
Figura 14. Apreciación del equipamiento de la oficina del RENIEC Agencia Luya	34
Figura 15. La oficina cuenta con material logístico para la atención a los usuarios	35
Figura 16. Evaluación de la calidad de servicio por dimensiones	36
Figura 17. Horario adecuado acorde al tiempo de los usuarios	37
Figura 18. Tiempo de espera para ser atendido en el RENIEC Agencia Luya.....	38
Figura 19. Tiempo de atención durante la prestación del servicio	38
Figura 20. Apreciación sobre el trato del trabajador	39
Figura 21. Calidad del servicio recibido en el RENIEC Agencia Luya	40
Figura 22. Mejora de la calidad de servicio del RENIEC Agencia Luya.....	40
Figura 23. Cumplimiento de expectativas de acuerdo al servicio recibido	41
Figura 24. Conformidad con el personal del RENIEC Agencia Luya.....	42
Figura 25. Ampliación de los servicios en el RENIEC Agencia Luya.....	43
Figura 26. Evaluación de la satisfacción del usuario en sus dimensiones	44
Figura 27. Ubicación de la Oficina Registral RENIEC Agencia Luya	35
Figura 28. Sexo de los encuestados	66
Figura 29. Distribución de los usuarios de acuerdo a su ocupación	67

RESUMEN

La calidad de servicio se mide mediante la satisfacción del usuario, por ello a mayor calidad vamos a tener mayor satisfacción, bajo esta premisa la tesis titulada: Calidad del servicio y satisfacción del usuario del RENIEC Agencia Luya, 2022, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre estas variables; así mismo se ha utilizado para el estudio la investigación tipo descriptiva, cualitativa y cuantitativa, donde se hizo una encuesta a los usuarios y una entrevista a los trabajadores del RENIEC Agencia Luya. Los resultados muestran el diagnóstico de la calidad del servicio prestado por la institución así evaluando las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles y por el lado de la satisfacción se ha evaluado expectativas, complacencia y percepción del servicio; así mismo se hizo el análisis de correlación y se planteó una propuesta de mejora de la calidad del servicio en el RENIEC Agencia Luya. Finalmente se concluye que la calidad del servicio tiene una relación positiva significativa pero moderada de 0, 562**, el cual fue determinada mediante coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Palabras clave: Calidad, RENIEC, satisfacción, servicio y usuario.

ABSTRACT

The quality of service is measured by user satisfaction, therefore the higher the quality we will have the greater the satisfaction, under this premise the thesis entitled: Quality of service and user satisfaction of RENIEC Agencia Luya, had as a general objective to determine the relationship that exists between these variables; Likewise, descriptive, qualitative and quantitative research has been used for the study, where a survey of users and an interview with RENIEC Agencia Luya workers were carried out. The results show the diagnosis of the quality of service provided by the institution, thus evaluating the dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements and on the satisfaction side, expectations, complacency and perception of the service have been evaluated; likewise, the correlation analysis was carried out and a proposal to improve the quality of service in the RENIEC Agencia Luya was proposed. Finally, it is concluded that the quality of the service has a significant but moderate positive relationship of 0.562**, which was determined by the Rho Spearman correlation coefficient.

Keywords: Quality, RENIEC, satisfaction, service and user.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio está relacionado a la necesidad del cliente en la medida que la organización o empresa comprende dicha necesidad y satisface sus expectativas. Dicha calidad puede verse desde el valor del negocio, de acuerdo a las especificaciones y requerimientos y de acuerdo al servicio de excelencia. Y su importancia radica en el aumento de las ventas o clientes, ahorro de dinero para la empresa, mayores recomendaciones y mejora de su reputación.

Por su parte el nivel de satisfacción del usuario o cliente esta medido por el grado de cumplimiento de las expectativas de los clientes al recibir un servicio, para ello es necesario tener una referencia antes de haber recibido el servicio. Por tanto, también se puede decir que la satisfacción del usuario es una dimensión de la calidad del servicio brindado por una organización pública (Hernández et al., 2021).

Por otro lado, el RENIEC, es una institución autónoma cuya función principal es la de brindar los servicios para la identificación y otros hechos vitales de los peruanos, por ello a través de sus oficinas regionales y las agencias provinciales cumplen esta función, siendo una la Agencia Registral RENIEC Luya. Por ello que la investigación parte del problema de conocer ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del RENIEC Agencia Luya, 2022?, cuyo objetivo general es el siguiente: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del RENIEC Agencia Luya 2022, para lo cual se establecieron los siguientes objetivos específicos: Identificar los tipos y calidad del servicio del RENIEC Agencia Luya, Medir el nivel de satisfacción del usuario del RENIEC Agencia Luya, Analizar la relación entre calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario del RENIEC Agencia Luya, 2022 y Plantear una propuesta de mejora de la calidad del servicio en el RENIEC Agencia Luya.

De otra parte, la investigación tiene como antecedentes, los estudios realizados por Terán et al. (2021) quienes realizan una investigación donde miden la calidad del servicio de las organizaciones de América Latina, concluyendo que los usuarios perciben la calidad del servicio medidos desde las dimensiones satisfacción de expectativas y capacidad de respuesta. Así mismo Pabon y Palacio (2020) realizan su investigación en la localidad de Sitio Nuevo Magdalena Colombia, donde determinan la relación entre las variables calidad de servicio de salud medida desde

la percepción del usuario y su capacidad de respuesta medida desde la cantidad de veces atendidos en dicho nosocomio, concluyendo que el servicio es bueno sobre todo en el área de laboratorio. Zárrega et al. (2018) investigan referente a la satisfacción del cliente, basada en la calidad de servicio a través de la productividad del personal de la oficina registral del Municipio de Quintana Cancún México; donde el análisis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.85; por lo que se concluye que existe relación positiva entre las variables.

También Arias (2020) en su trabajo de investigación realizado en la Oficina de Registro Civil de la ciudad de San Ignacio región Cajamarca, determina la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, para lo cual se ha evaluado las dimensiones capacidad de respuesta, experiencia y compromiso de los trabajadores; concluyendo que existe relación positiva y significativa entre las variables estudiadas. Del mismo modo Correa (2018) realiza su investigación en el RENIEC Lima analizando la calidad del servicio, percibidos por los usuarios de dicha institución, midiendo las dimensiones como elementos tangibles e intangibles, ellos miden el desempeño del personal, el trato que reciben los usuarios y las condiciones de la infraestructura; concluyendo que existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente del RENIEC. Además, Ruiz (2022) realiza su investigación en la ciudad de Pucallpa, teniendo como objeto de estudio la administración de gobiernos electrónicos asumidos por la Oficina de Registro Civil de dicha jurisdicción, en la investigación determinó la influencia que tiene este tipo de administración en la satisfacción del usuario concluyendo que las variables guardan una relación directamente proporcional, es decir a mejor calidad mayor es el índice de satisfacción.

Así mismo dentro de las investigaciones locales encontramos a Mariñas (2020) quien determina la relación que existe entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario del Hospital Virgen de Fátima. Como resultados se aprecia que existe una insatisfacción con el servicio, ya que su percepción sobre la calidad es baja ello se debe a la demora en la respuesta, el trato recibido y la infraestructura inadecuada. Por otro lado, Culqui y Trigoso (2018) en su investigación realizada en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, muestran la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, concluyendo que dicha relación es significativa, pero negativa por lo que se debe mejorar algunos elementos considerados en la calidad del servicio.

La investigación es de tipo básica descriptiva debido a que la investigación describe al fenómeno de estudio a fin de contrastar las teorías; además de acuerdo al enfoque es una investigación mixta, ello significa que tiene investigación cualitativa e investigación cuantitativa. La población de estudio estuvo conformada por los usuarios del RENIEC Agencia Luya los cuales fueron atendidos el año 2022 siendo en total 1548 usuarios (RENIEC, 2022); y la muestra lo conformaron 100 usuarios la cual fue estimada mediante el muestreo aleatorio simple; así mismo se aplicaron encuestas las cuales estuvieron conformadas por preguntas estructuradas medidas bajo escala de Likert, para las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Los resultados de la investigación muestran una buena calidad del servicio y siendo los más altos las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y la más baja la dimensión de elementos tangibles; debiéndose ello a que la agencia no cuenta con un local propio. Y para la variable satisfacción del usuario los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, donde fueron evaluadas dimensiones relacionadas a expectativas, percepción y complacencia.

Para determinar la conclusión de la investigación se hizo la correlación de las variables de estudio lo cual mediante el análisis de correlación Rho Spearman expresa 0.562** de nivel de significancia, de lo cual se deduce que existe correlación positiva y significativa por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

La estructura de la investigación es en forma de capítulos, los cuales obedecen al esquema establecido por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas donde se aprecia, la Introducción, los Materiales y Métodos, los Resultados, la Discusión, las Conclusiones, las Recomendaciones y las Referencias Bibliográficas.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Población

Para la población de estudio se tuvo en cuenta la cantidad de usuarios atendidos durante el periodo 2022, en la Oficina de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Agencia Luya los cuales fueron 1548 (RENIEC, 2022).

2.2 Muestra

El tamaño de la muestra lo conformaron un total de 100 usuarios, calculado mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple (MAS) cuya fórmula es la siguiente:

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

Dónde:

n= tamaño de la muestra.

Z= nivel de confianza

P= variabilidad positiva

q= variabilidad negativa

N= Tamaño de la población

e= precisión o error

Para el caso se ha considerado los siguientes valores $Z=1.96$, $e=10\%$ y $p=50\%$, y reemplazando se tiene:

$$n = \frac{((0.5*(1-0.5))*(1.96*1.96)*(1548))}{((1548-1)*(0.1*0.1)+(1548*0.5)*(1.96*1.96))}$$

$$n = 99,7$$

El tamaño de la muestra es de 99, 7; sin embargo, como se trata de personas se redondea a 100 usuarios a encuestar.

2.3 Variables de estudio

Variable independiente: Calidad de servicio

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y técnicas
Calidad del servicio	Conjunto de estrategias y acciones que realiza una organización a fin de satisfacer de manera efectiva las necesidades de sus clientes (Gonzales & Huanca, 2020: 56 pp.)	El cumplimiento de expectativas generadas previas al consumo de un bien o servicio	Confiabilidad	Habilidades del personal	Encuesta / cuestionario
			Capacidad de respuesta	Resolución de problemas	
			Seguridad	Conocimiento del personal	
			Empatía	Entendimiento de necesidades	
			Tangibilidad	Infraestructura y equipos.	
Satisfacción del usuario	Es el comportamiento de agrado que tiene un consumidor después de haber hecho uso de un bien o servicio (Zeithalm, 2000).	Complacencia del usuario después de haber pasado por el proceso de servucción es decir antes durante y después de un servicio.	Expectativas	Capacidad de respuesta Tiempo de espera	Encuesta / cuestionario
			Percepción	Trato recibido Conformidad con el personal	
			Complacencia		

2.4 Métodos

Tipo de investigación

Se utilizó este tipo de investigación básica descriptiva, ya que esta describe las características de un fenómeno o población dada, además esta información sirve para la generación de conocimientos a partir de la descripción de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Oficina de Registro Civil de la agencia de Luya.

Enfoque de la investigación

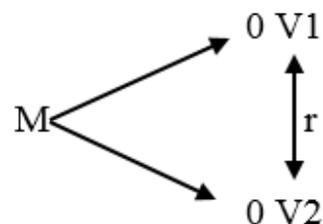
La investigación se desarrolló con un enfoque mixto, ello se debe a que utilizó información cualitativa como cuantitativa, obteniendo como resultados tablas y figuras que muestran porcentajes, número y características más sobresalientes de las variables estudiadas o analizadas.

Diseño de la investigación

De acuerdo al diseño de la investigación es no experimental, correlacional y de corte transversal o transeccional debido a que para el estudio no se manipularon las variables por lo que se recogió la información de acuerdo a un contexto y una realidad que para el caso en estudio lo constituyeron los usuarios de la Agencia Registral de Luya.

También la información fue recogida en un solo momento ya que estamos frente a un estudio de corte transversal así mismo se hizo la correlación de las variables mediante coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Gráficamente la relación de las variables se presenta como la siguiente figura:



Donde:

M: Muestra

V: Variables de estudio

O: Coeficiente de correlación

r: Correlación

2.5 Métodos de investigación

Los métodos utilizados durante el trabajo de campo y gabinete fueron:

Método descriptivo, el método consiste en hacer un análisis y describir todas las características y propiedades identificadas de una variable a fin de conocerlo a mayor profundidad (Hernández, et al., 2014)

Este método se utilizó en las dos etapas de la investigación ya que en la etapa de gabinete se recogió información de fuente secundaria a fin de describir las variables y en la etapa de campo se observará los fenómenos a fin de describir las variables, que para el caso lo constituyen la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

El Método deductivo, el metodo consiste en llegar a conclusiones desde el analisis de las particularidades, mediante una secuencia de pasos que permiten organizar a la información (Hernández, et al., 2014)

Este método permitirá estructurar el informe de tesis, así como realizar el analisis y discusiones, todo ello a partir de conceptos básicos de las variables de estudio.

El Método Inductivo, El método inductivo es aquella que va desde premisas hasta las conclusiones, todo ello mediante el razonamiento inductivo el mismo que se apoya en la observación de los fenómenos o casos que estan relacionas a la variable de estudio y en un determinado contexto de tiempo y espacio (Hernández, et al., 2014)

Este método será utilizado en el estudio durante la estructuración del informe y el analisis de los resultados, toda vez que permite realizar la interpretación de las tablas y figuras que se pueden presentar como parte del análisis de información.

Metodo sintetico analitico, Este método nos permite desintegrar el todo en sus partes, a fin de analizarlos de manera exhaustiva y poder hallar conclusiones en torno a ellas (Hernández, et al., 2014). Para poder realizar este análisis se debe sistematizar toda la información recogida mediante diferentes técnicas e instrumentos, de tal forma que se contraste lo teórico con lo encontrado en el trabajo de campo.

Este método fue utilizado en la investigación para hacer un análisis de los registros y documentos que posee el RENIEC, agencia Luya, y esta información nos permita concluir sobre la calidad del servicio.

2.6 Técnicas e instrumentos

Técnicas

El recojo de la información se realizó utilizando las siguientes técnicas:

La encuesta; este método de recojo de información se hizo en campo, donde se aplicó un cuestionario a un grupo de personas que forman parte de un estudio y cuyas opiniones y puntos de vista son necesarios para el estudio; además esta técnica puede realizarse de forma impresa, presencial, telefónica o en línea; sin embargo, se debe tener en cuenta que esta contribuya al cumplimiento de los objetivos de la investigación (García, 2013 pp. 30).

Entrevista semiestructurada; la técnica consiste en realizar una entrevista a un representante de una organización o a un líder de opinión con el fin de conocer sus puntos de vista acerca de un determinado tema a estudiar; para el caso de la investigación esta se realizó a los colaboradores del RENIEC Agencia Luya. (García, 2013 pp. 30).

Análisis documental; la técnica consistió en la recopilación de información de diferentes documentos que guardan relación al tema de estudio, todo ello a fin de analizarlo, extraerlo, sistematizarlo e interpretarlo, ello en función de los objetivos y las variables de la investigación que para el caso los constituye la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (García, 2013 pp. 32).

Instrumentos

El cuestionario; conjunto de preguntas estructuradas, las mismas que fueron formuladas en función a las variables y los objetivos de la investigación, estas sirvieron de apoyo a la técnica de la encuesta (García, 2013 pp. 34); además las

preguntas fueron de tipo abiertas y cerradas y en escala de Likert, las mismas que buscaron conocer las opiniones sobre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción. Así mismo las respuestas tuvieron cinco dimensiones o categorías (García, 2013 pp. 34).

Guía de entrevista: documento que sirvió de guía a la investigadora durante la conversación entre el entrevistado y la entrevistadora, todo ello en base a los objetivos de la investigación, y de esta manera no permita las distracciones (García, 2013 pp. 35).

2.7 Análisis de datos

El análisis e interpretación de los datos fue realizado con apoyo de la estadística descriptiva, la misma que permitió elaborar tablas y figuras, las cuales se muestra en los resultados en forma de porcentajes, tendencias y dispersiones; todo ello fue posible sistematizar mediante el uso del software Microsoft Excel versión 2019. Además, la hipótesis fue contrastada mediante el estadístico de prueba Xi cuadrado.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez de los instrumentos, fue realizada mediante una encuesta piloto; así mismo las preguntas estuvieron estructuradas de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación y para el análisis de confiabilidad se hizo mediante el estadístico Alfa de Cronbach, ello permitió encontrar los coeficientes de confiabilidad.

III. RESULTADOS

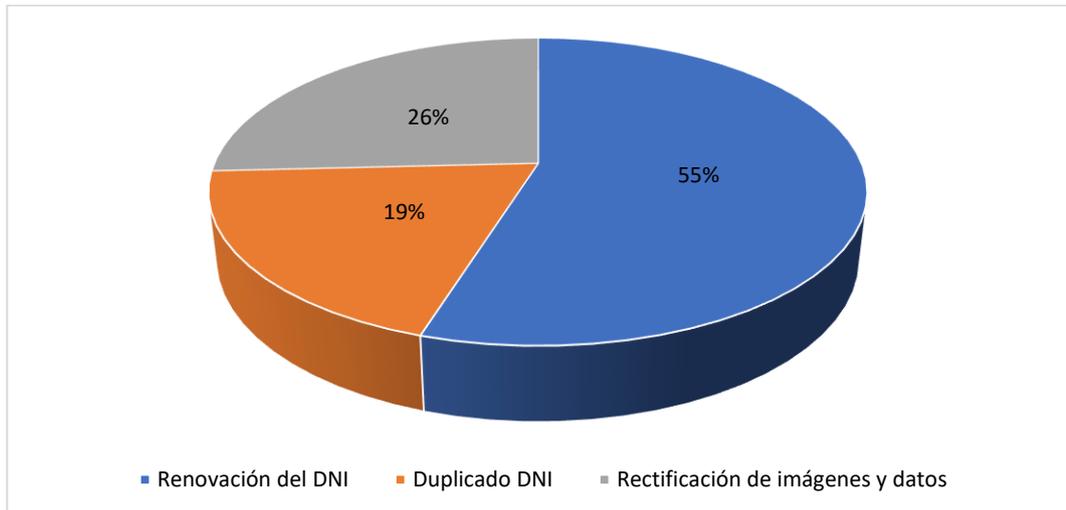
3.1 Identificar los tipos y calidad del servicio del RENIEC Agencia Luya.

Servicios que brinda el RENIEC

- ✓ SUTICHAY WAWA Nombres del Perú para mi bebé
- ✓ Registro de Personas Indocumentadas
- ✓ Certificado de Inscripción (C4)
- ✓ Copias certificadas de actas/partidas
- ✓ Registro Digital de Nacimiento
- ✓ Consulta el estado del trámite de DNI
- ✓ Duplicado de DNI / DNIE
- ✓ Validación de copias certificadas de partidas
- ✓ Devolución por pago de tasas
- ✓ Rectificación de domicilio
- ✓ Instructivo Cambio de Domicilio vía Móvil Facial
- ✓ Acceso a la Información Pública

Figura 1

Trámite que realizan los usuarios del RENIEC Agencia Luya



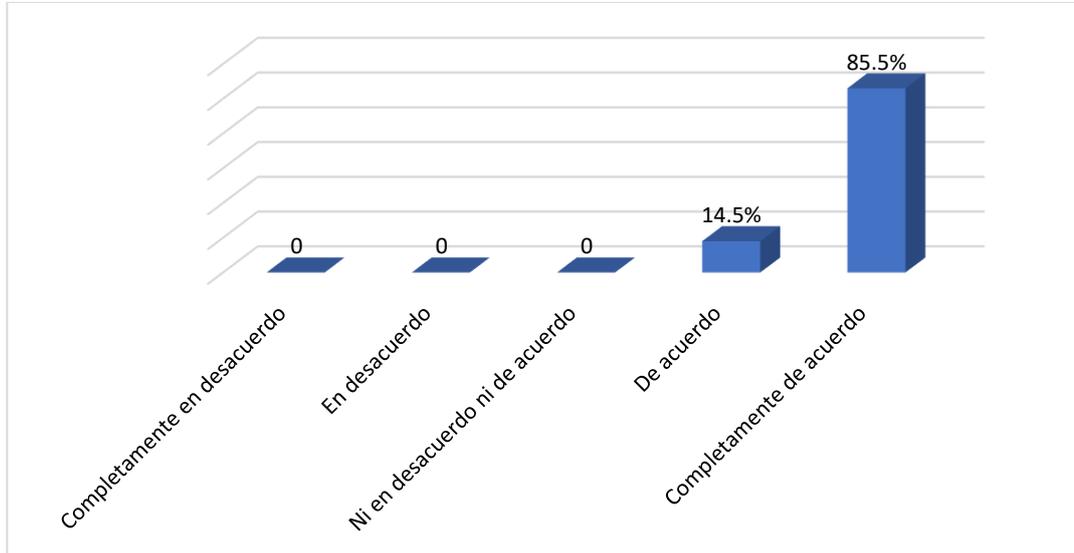
Como se aprecia en la figura el 55% de los usuarios del RENIEC Agencia Luya acudieron a la agencia para realizar trámites de renovación del DNI, el 26% asistieron con la finalidad de la rectificación de la imagen y datos y el 19% acuden con el fin de sacar su duplicado. Se debe recalcar que las imágenes representan las fotografías y los datos son por nombres o apellidos con errores ortográficos.

Resultados en función a la variable calidad del servicio

Dimensión Fiabilidad

Figura 2

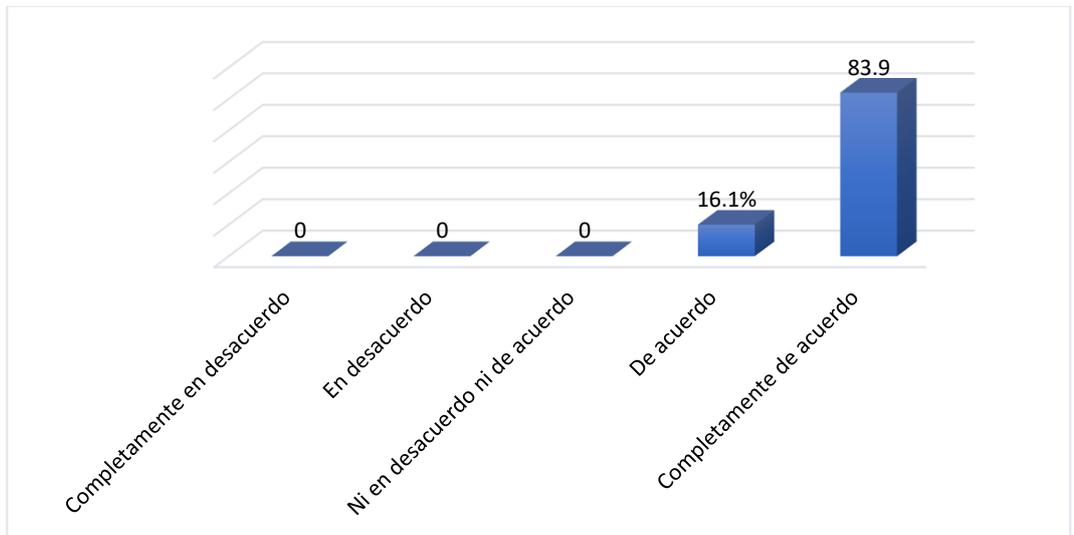
Apreciación respecto a la formación en el cargo



De acuerdo a la apreciación de los usuarios del RENIEC Agencia Luya el 85.5% están totalmente de acuerdo que los trabajadores demuestran formación en el cargo y el 14.5% están de acuerdo con que los trabajadores demuestran formación para el cargo o función que realizan. Deduciendo se puede decir que los trabajadores del RENIEC Agencia Luya están formados para el cargo que realizan.

Figura 3

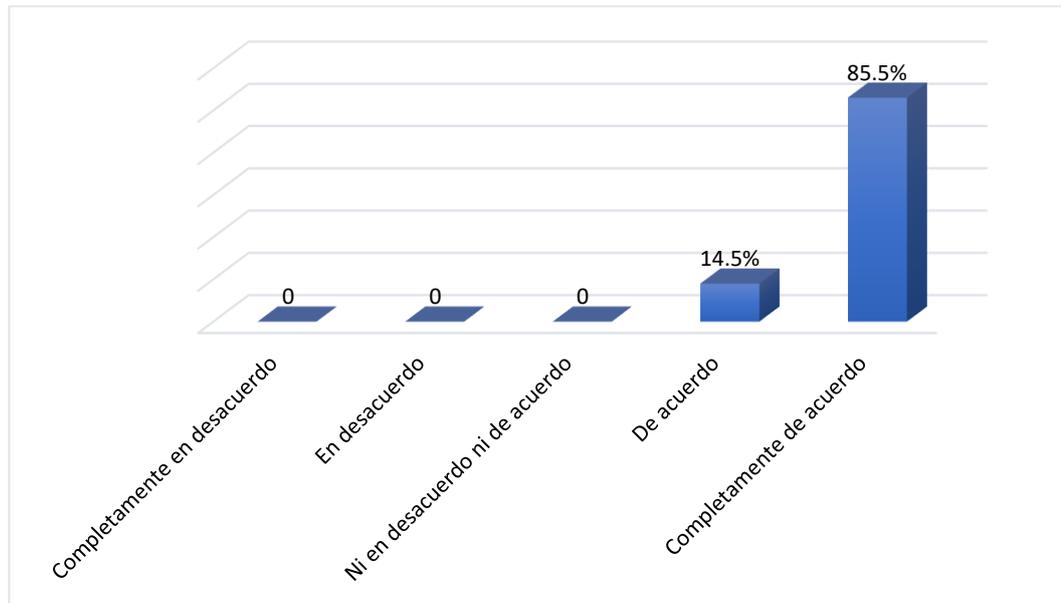
Experiencia de los trabajadores del RENIEC Agencia Luya



Como se puede observar la apreciación de los usuarios del RENIEC Luya respecto a que los trabajadores demuestran tener experiencia, el 83.9 % es totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 16.1% está totalmente de acuerdo. Ello refleja que los trabajadores tienen experiencia para el cargo que ocupan o realizan.

Figura 4

Apreciación del trato recibido de parte del personal del RENIEC Agencia Luya

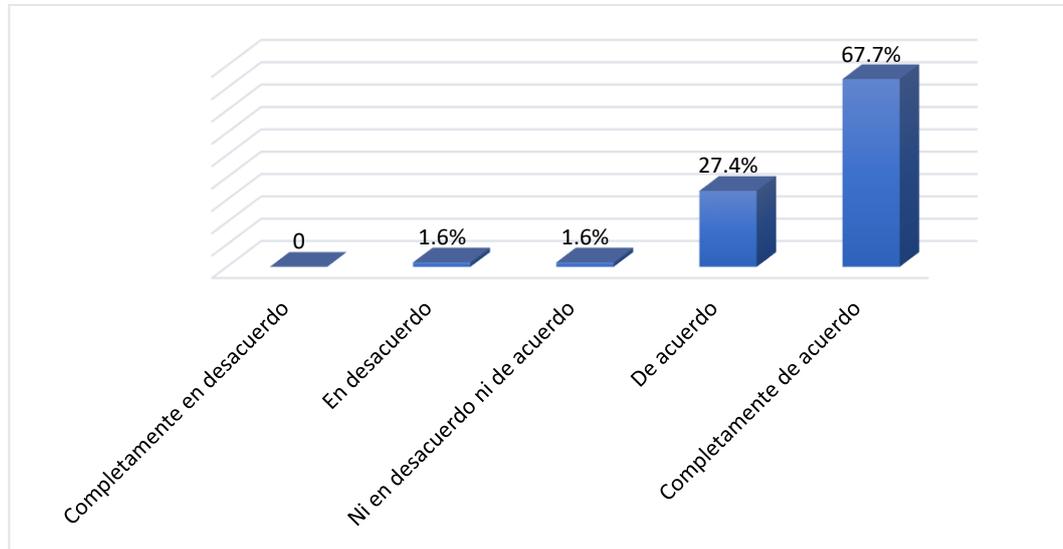


Como se puede apreciar respecto al trato recibido y percibido en el RENIEC Agencia Luya el 85.5 % está totalmente de acuerdo que el personal es amable, educado y cordial y el 14.5% está de acuerdo que el trato del personal es amable, educado y cordial. De lo expuesto se afirma que en el RENIEC Agencia Luya el personal trata adecuadamente al usuario.

Dimensión capacidad de Respuesta

Figura 5

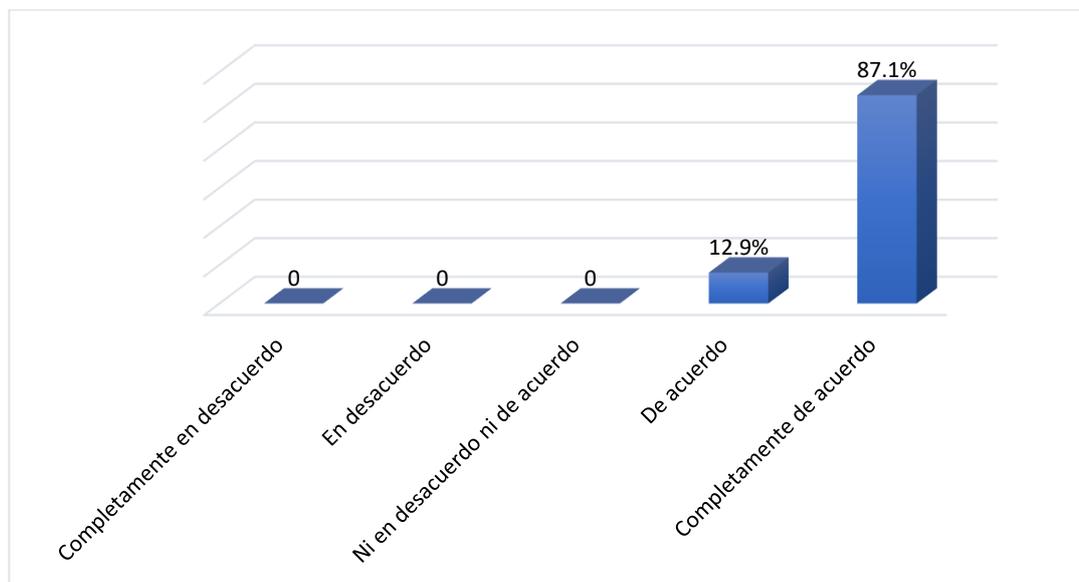
Percepción a cerca del servicio rápido y oportuno



Como se evidencia en la figura los usuarios del RENIEC Agencia Luya, en un 67.7% están totalmente de acuerdo que el servicio recibido es rápido y oportuno, el 27.4% están de acuerdo que el servicio recibido es rápido y oportuno, el 1.6 % consideran se encuentran indiferentes es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 1.6% están en desacuerdo. Deduciendo se puede decir que un gran porcentaje perciben el servicio rápido y oportuno.

Figura 6

El personal está comprometido y motivado

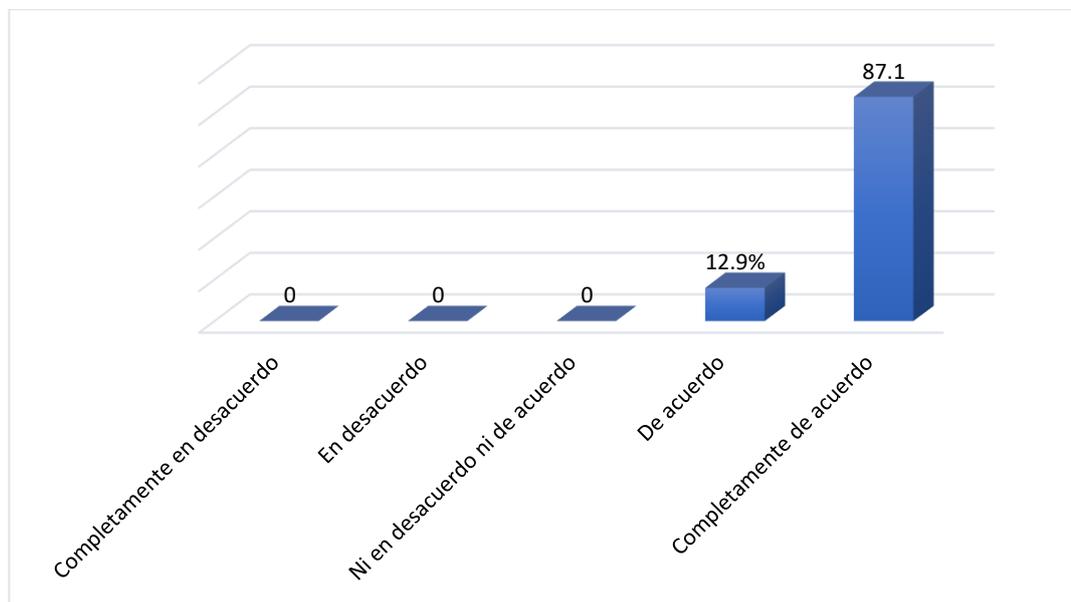


Como se puede apreciar, de acuerdo a la percepción de los usuarios atendidos en el RENIEC Luya el 87.1% de los usuarios del RENIEC están completamente de acuerdo con que el personal se encuentra comprometido y motivado, el 12.9% está de acuerdo con que el personal está comprometido y motivado. De lo expresado se deduce que el personal del RENIEC agencia Luya tiene un alto grado de compromiso y motivación.

Dimensión Seguridad

Figura 7

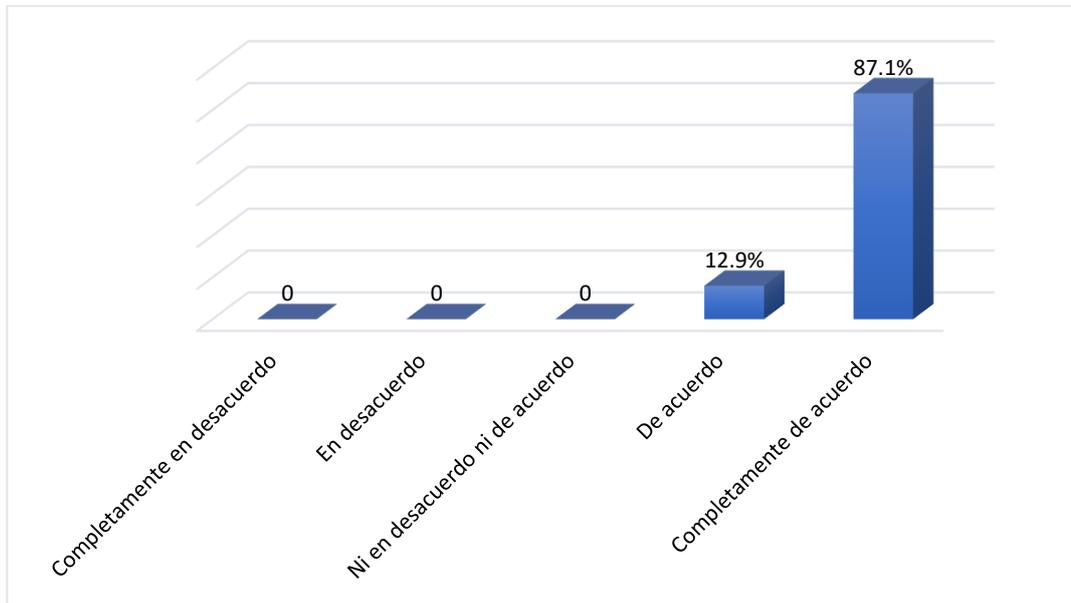
Percepción de confianza de parte del personal



Como se puede evidenciar en la figura el 87.1 % de los usuarios del RENIEC Agencia Luya está completamente de acuerdo que el personal del RENIEC inspira confianza y el 12.9% este de acuerdo con que el personal inspira confianza durante la atención. De lo expresado se deduce que el personal es percibido como gente de confianza.

Figura 8

El personal de RENIEC entiende sus requerimientos sin errores

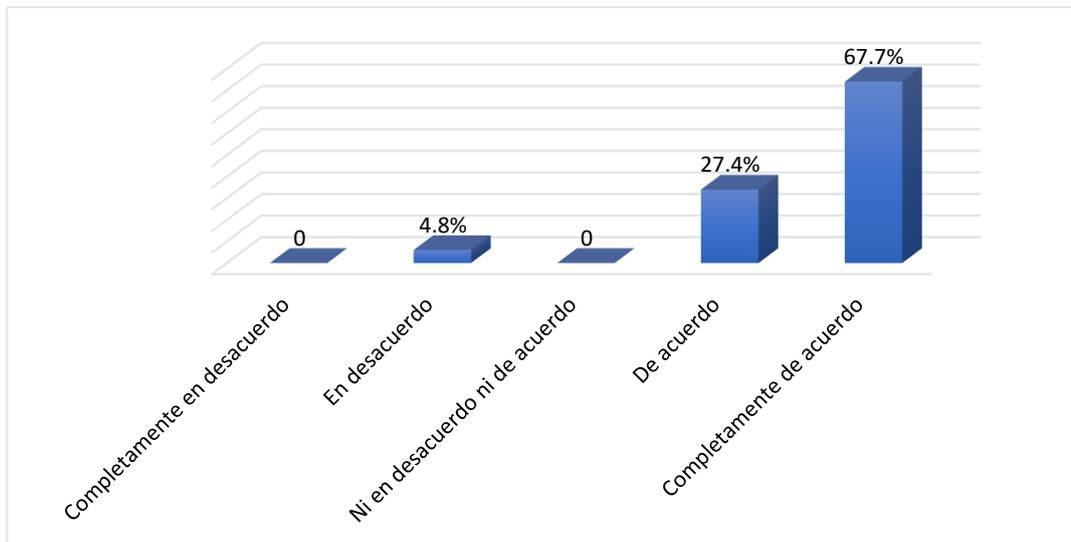


Como se aprecia en la figura que el 87.1% de los usuarios de RENIEC Agencia Luya está completamente de acuerdo que el personal de la Agencia atiende sus requerimientos sin errores, el 12.9% está de acuerdo. De lo mostrado en la figura se deduce que el personal se encuentra capacitado por tanto no tiene errores a la hora de atender sus requerimientos sin errores.

Dimensión Empatía

Figura 9

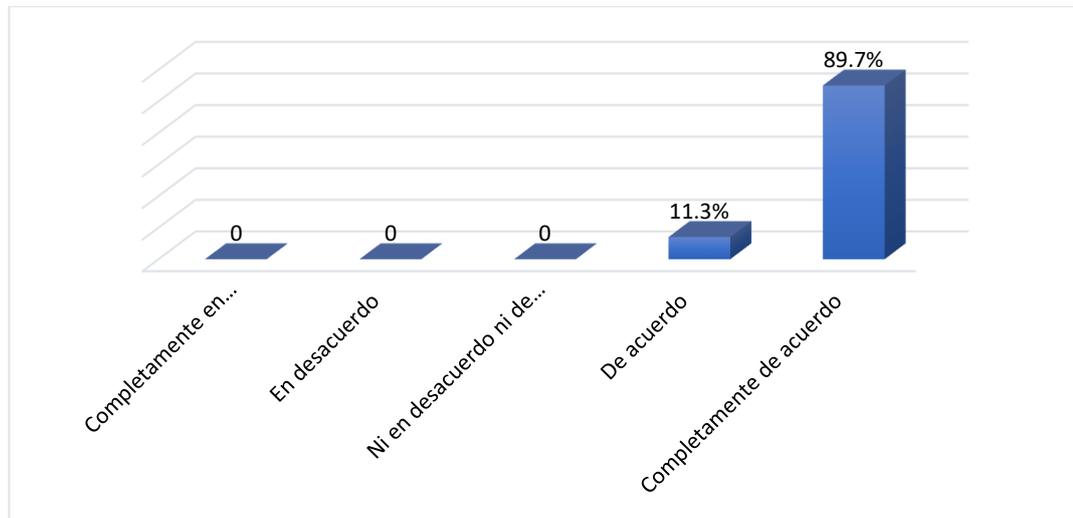
Cree todo lo que le dicen los empleados



Como se puede apreciar en la figura el 67.7% de los usuarios atendidos en las oficinas del RENIEC Agencia Luya están completamente de acuerdo, el 27.4% se encuentra de acuerdo y el 4.8% se encuentra en desacuerdo. De lo expresado se puede deducir que el si bien es cierto existe un gran porcentaje que cree en el personal de la agencia, pero también existe un porcentaje que se encuentra en desacuerdo con la afirmación.

Figura 10

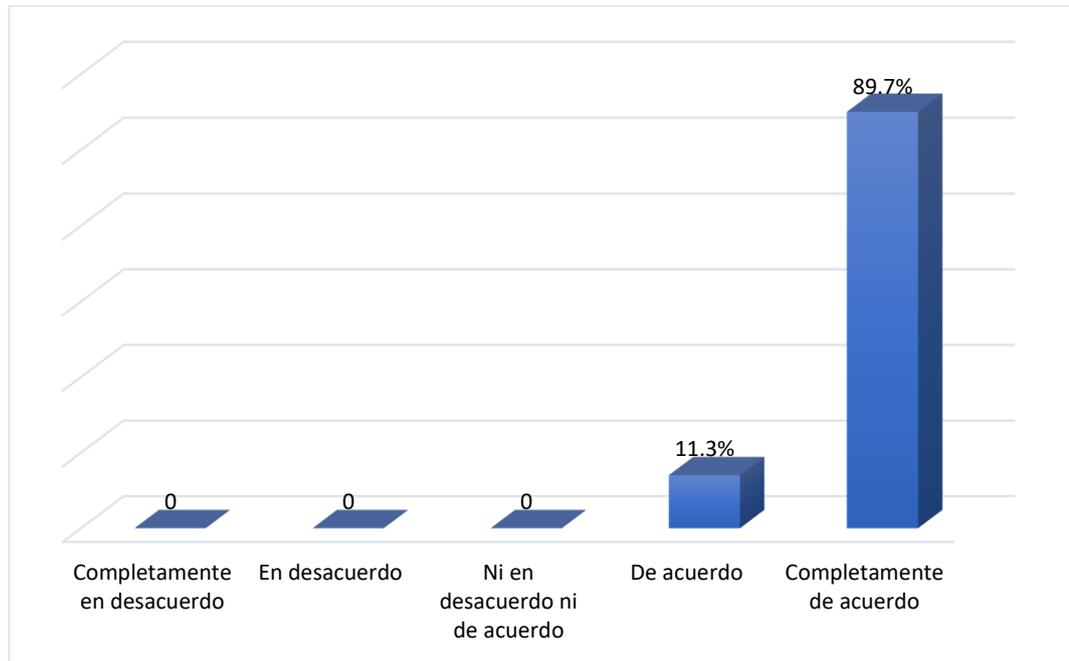
El personal del RENIEC Agencia Luya entiende sus necesidades



Como se muestra en la figura los usuarios del RENIEC Agencia Luya, en un 89.7% se encuentran completamente de acuerdo con que entienden sus necesidades, el 11.3% se encuentra de acuerdo. De lo expresado se puede afirmar que el personal de la Agencia Luya entiende sus necesidades.

Figura 11

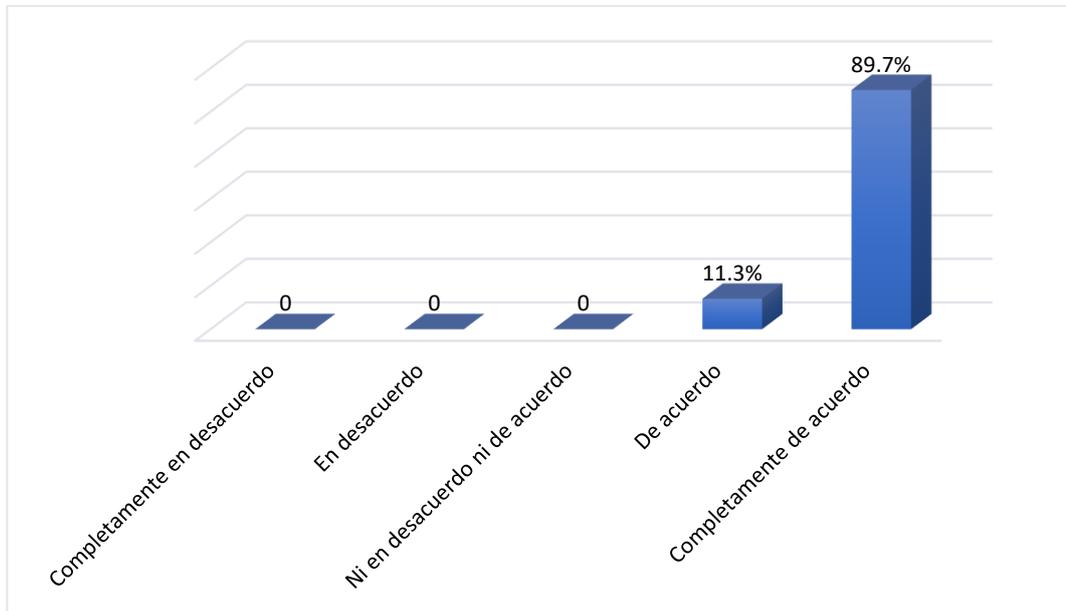
El personal del RENIEC Agencia Luya entiende los problemas de los usuarios



Como se puede apreciar en la figura de acuerdo a la apreciación de los usuarios del RENIEC Agencia Luya el 89.7 % están completamente de acuerdo que los trabajadores de la agencia objeto de estudios escuchan los problemas de los usuarios, el 11.3 % están de acuerdo con que los trabajadores de la Agencia Luya escuchan sus problemas de los usuarios.

Figura 12

Apreciación de la vestimenta del personal del RENIEC Agencia Luya

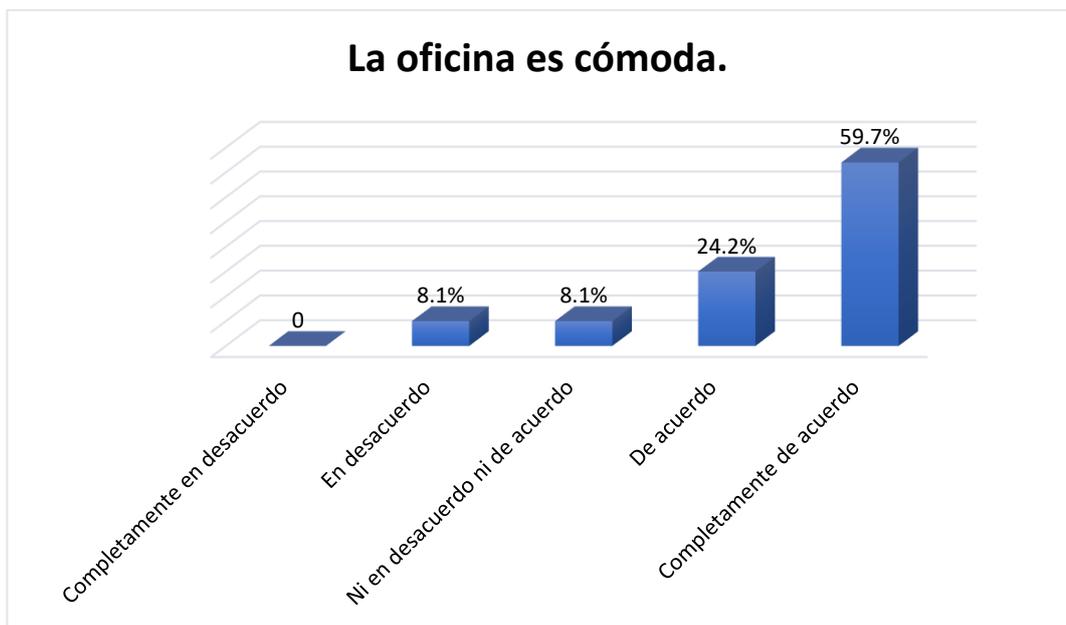


Como se aprecia en la figura de acuerdo a la apreciación de los usuarios del RENIEC Agencia Luya el 89.7% está completamente de acuerdo con la vestimenta adecuada del personal, el 11.3% está de acuerdo con la vestimenta adecuada del personal. De lo inferido se concluye que el personal del RENIEC Agencia Luya esta adecuadamente vestido.

Dimensión Elementos Tangibles

Figura 13

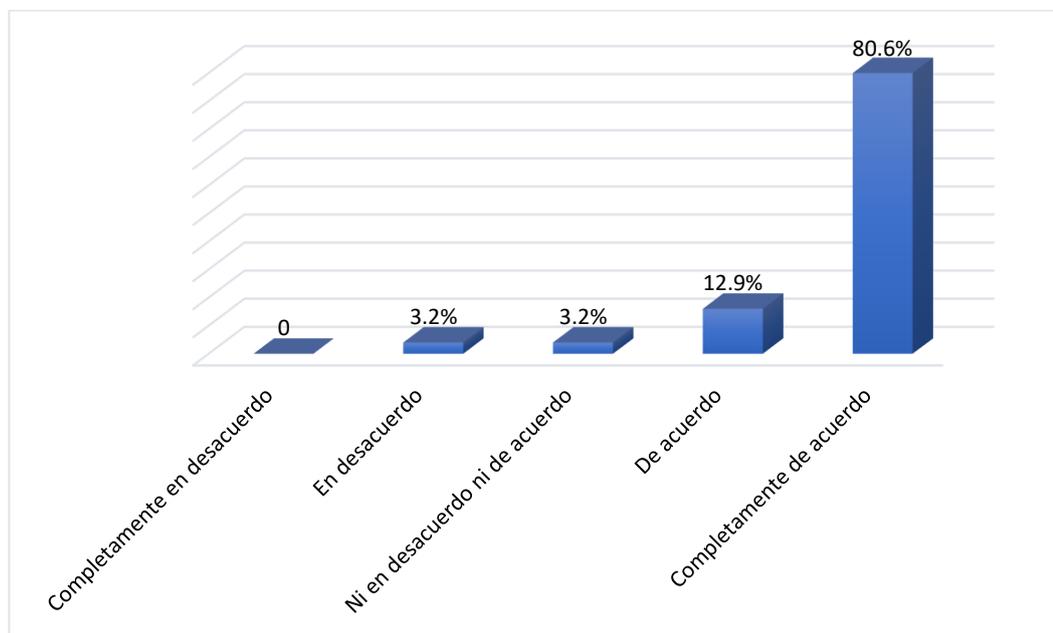
Apreciación respecto a la comodidad de la oficina



Como se aprecia en la figura el 59.7% de los usuarios del RENIEC Agencia Luya se encuentran completamente de acuerdo que la oficina es cómoda, el 24.2% está de acuerdo, el 8.1% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 8.1% se encuentra en desacuerdo. Concluyendo se puede decir que existe un alto porcentaje de los usuarios de la Agencia Luya que está de acuerdo sin embargo existe un porcentaje significativo que es indiferente y está en desacuerdo, debiéndose ello a que la oficina donde funciona la Agencia es un local perteneciente a la Municipalidad Distrital de Luya acondicionada para oficinas.

Figura 14

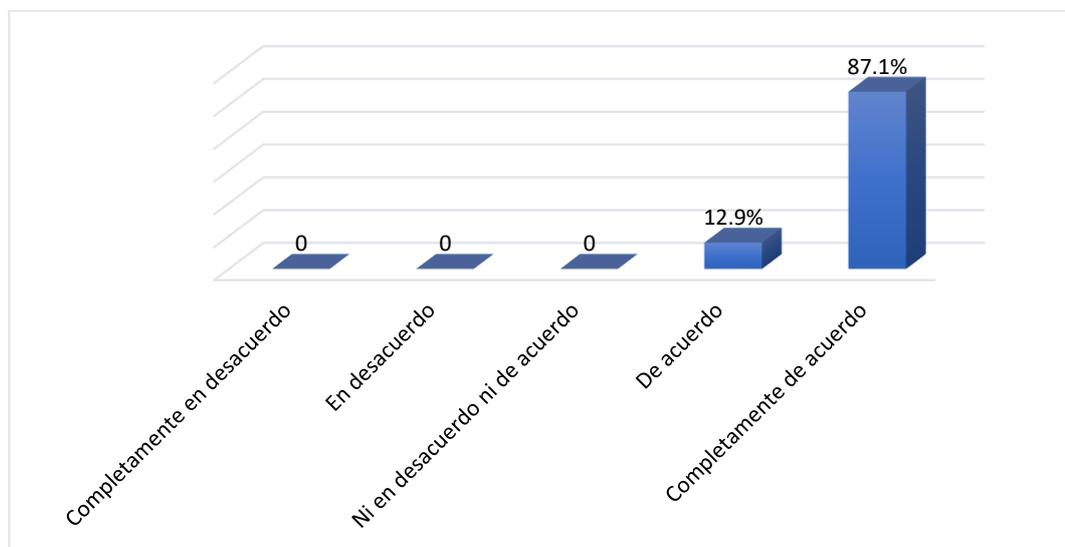
Apreciación del equipamiento de la oficina del RENIEC Agencia Luya



Como se aprecia en la figura el 80.6% de los usuarios están completamente de acuerdo que las oficinas del RENIEC Agencia Luya están equipadas con mobiliario en buen estado, el 12.9% se encuentra de acuerdo, el 12.3% ni en desacuerdo ni de acuerdo y un 3.2% se encuentra en desacuerdo. De lo mostrado se puede decir que la oficina del RENIEC Agencia Luya está equipada con mobiliario en buen estado.

Figura 15

La oficina cuenta con material logístico para la atención a los usuarios



Como se aprecia en la figura el 87.1% de los usuarios de la RENIEC Agencia Luya están completamente de acuerdo que la oficina cuenta con los suficientes materiales logísticos para la atención de los usuarios, el 12.9% de los usuarios están de acuerdo. De lo manifestado se deduce que en la Agencia Luya existe suficiente material logísticos para atender a sus usuarios.

Evaluación de la calidad de servicio

Para evaluar la calidad de servicio se ha tenido en cuenta las cinco dimensiones de la variable como son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 2

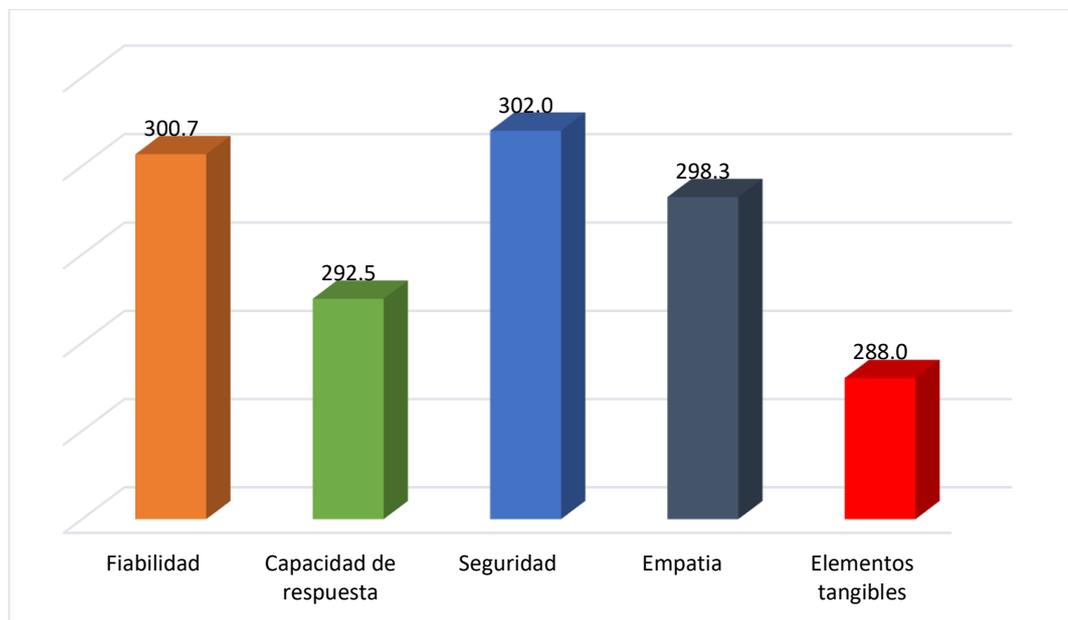
Puntuación de la calidad del servicio percibido por los usuarios del RENIEC Luya

Calidad de servicio			
Fiabilidad	902	3	300.7
Capacidad de respuesta	585	2	292.5
Seguridad	604	2	302.0
Empatía	1193	4	298.3
Elementos tangibles	864	3	288.0

Para poder evaluar y homogenizar las dimensiones se ha considerado un valor a cada una de las alternativas (Completamente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y completamente de acuerdo), en una escala de 1 al 5, el cual ha sido multiplicado por la cantidad de respuestas emitidas por los encuestado; así mismo este total ha sido dividida entre el número de preguntas establecidas por cada dimensión, de esta manera se obtuvo los resultados mostrados en la tabla.

Figura 16

Evaluación de la calidad de servicio por dimensiones



Como se aprecia en la figura, la dimensión que mayor puntuación tuvo con 302 puntos fue la seguridad, seguido de fiabilidad con 300.7 puntos, en tercer lugar, podemos ver a la dimensión empatía con 298.2 puntos, luego la capacidad de respuesta con 292.5 puntos y en el último lugar esta los elementos tangibles con 288 puntos. Cabe mencionar que los elementos tangibles tienen esta puntuación debido a que el RENIEC Agencia Luya carece de local propio; sin embargo, en las dimensiones como seguridad la puntuación es mayor ello evaluó aspectos relacionados a la confianza que tienen los usuarios para con los trabajadores de la Institución.

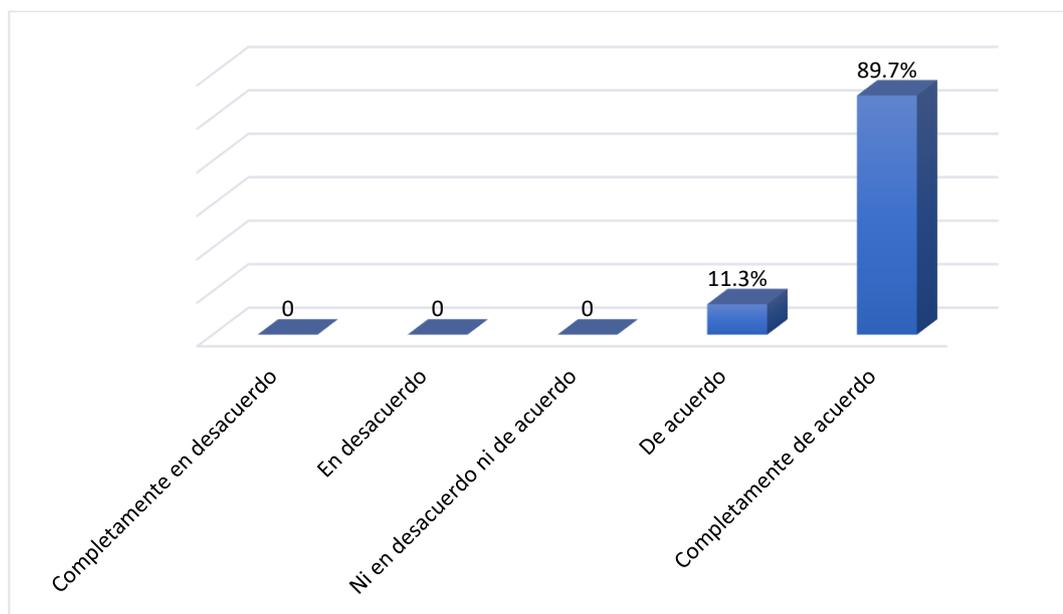
3.2 Nivel de satisfacción del usuario del RENIEC Agencia Luya.

Variable de estudio Satisfacción de los Usuarios

Dimensión Expectativas

Figura 17

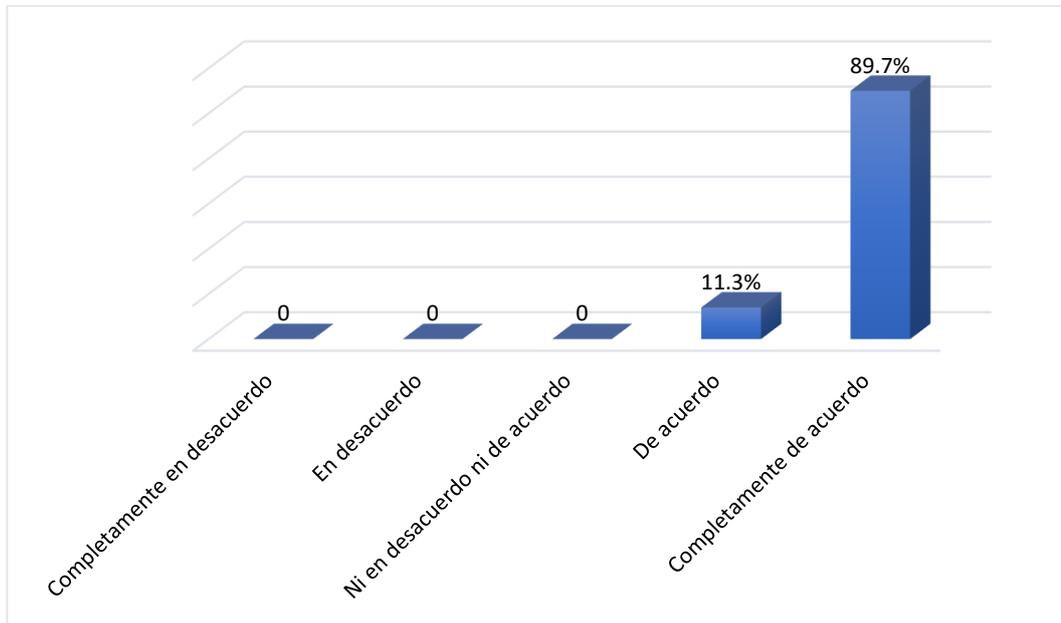
Horario adecuado acorde al tiempo de los usuarios



Para evaluar la dimensión expectativa dentro de la variable de satisfacción de los usuarios se tuvo en cuenta la apreciación de los usuarios respecto al horario de atención del RENIEC Agencia Luya, este refleja que el 89.7% están totalmente de acuerdo con el horario y el 11.3% están de acuerdo. De lo mencionado se deduce que los usuarios están de acuerdo con los horarios de atención de la Agencia Luya ya que estas se ajustan a sus expectativas.

Figura 18

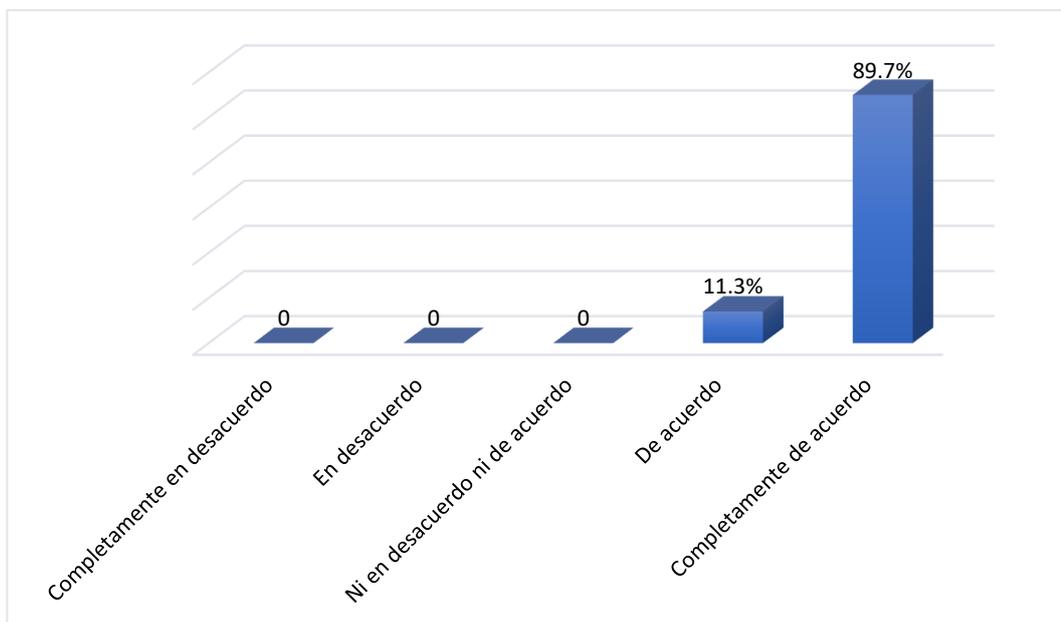
Tiempo de espera para ser atendido en el RENIEC Agencia Luya



Como se puede apreciar en la figura, el tiempo de espera para ser atendido es otro indicador que se ha evaluado, donde los usuarios del RENIEC Agencia Luya en un 89.7% se encuentran de acuerdo con el tiempo de espera y el 11.3% están de acuerdo. Por lo que se puede inferir que el tiempo de espera de acuerdo a los usuarios del RENIEC Luya es adecuado.

Figura 19

Tiempo de atención durante la prestación del servicio

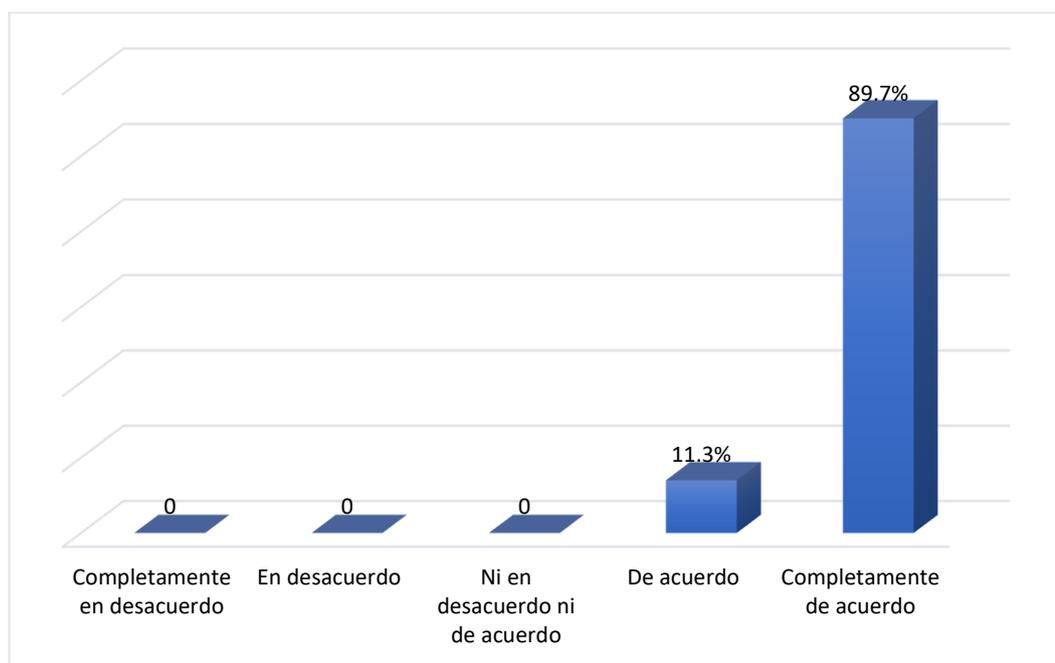


Como se puede observar en la figura respecto a la apreciación y al tiempo de atención en la oficina del RENIEC Agencia Luya, el 89.7% de usuarios está totalmente de acuerdo con el tiempo en que es atendido y el 11.3% se encuentra de acuerdo. De lo mencionado se puede decir que los usuarios se encuentran conformes respecto al tiempo de atención de sus trámites en el RENIEC Agencia Luya.

Dimensión Percepción

Figura 20

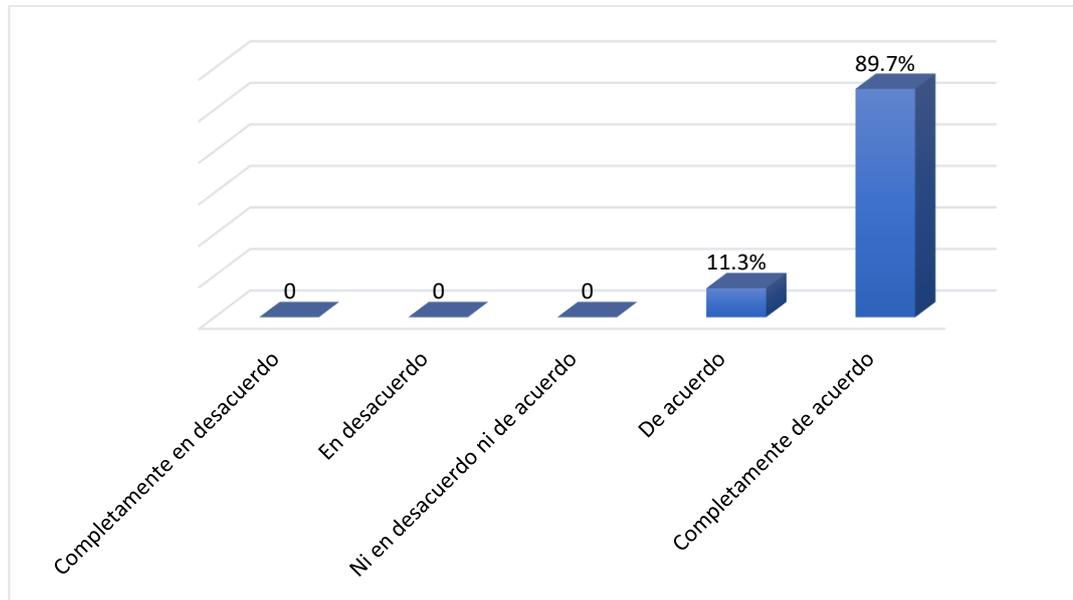
Apreciación sobre el trato del trabajador



Como se evidencia el 89.7% de los usuarios del RENIEC Agencia Luya se encuentra totalmente de acuerdo con el trato de los trabajadores de la Agencia, el 11.3% se encuentra de acuerdo con el trato cordial y amable del trabajador de la Agencia Luya. Por lo manifestado podemos decir que el trato de los trabajadores del RENIEC Agencia Luya es amable y cordial.

Figura 21

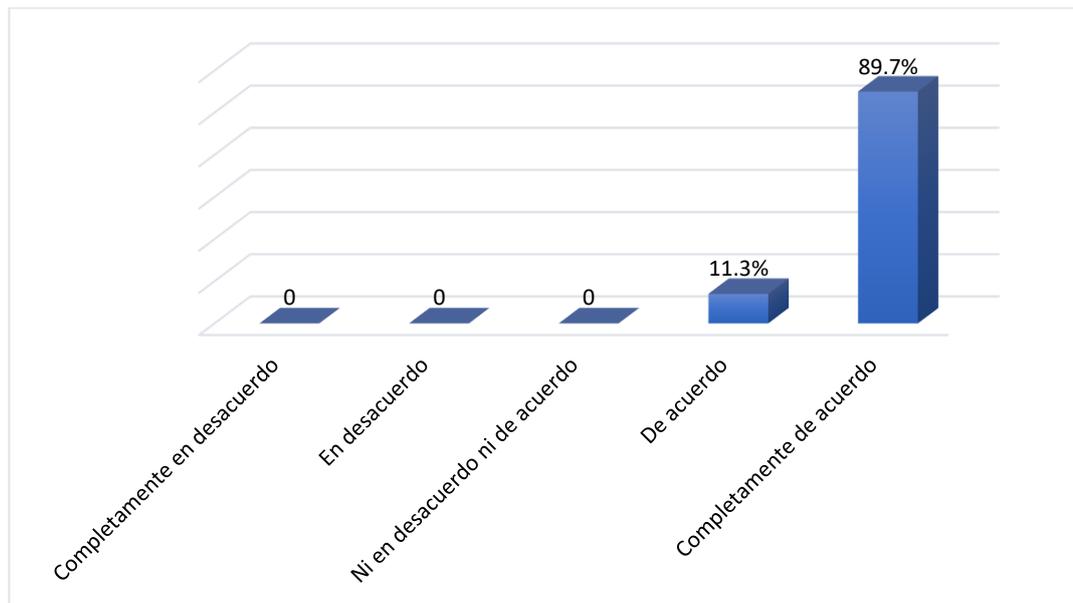
Calidad del servicio recibido en el RENIEC Agencia Luya



Como podemos apreciar los usuarios del RENIEC Agencia Luya en un 89.7% se encuentran totalmente de acuerdo que el servicio recibido es de calidad y el 11.3% están de acuerdo con el servicio recibido en la oficina objeto de estudio. De ello podemos deducir que el RENIEC Agencia Luya, ofrece servicios de calidad; todo ello de acuerdo a la percepción del usuario.

Figura 22

Mejora de la calidad de servicio del RENIEC Agencia Luya

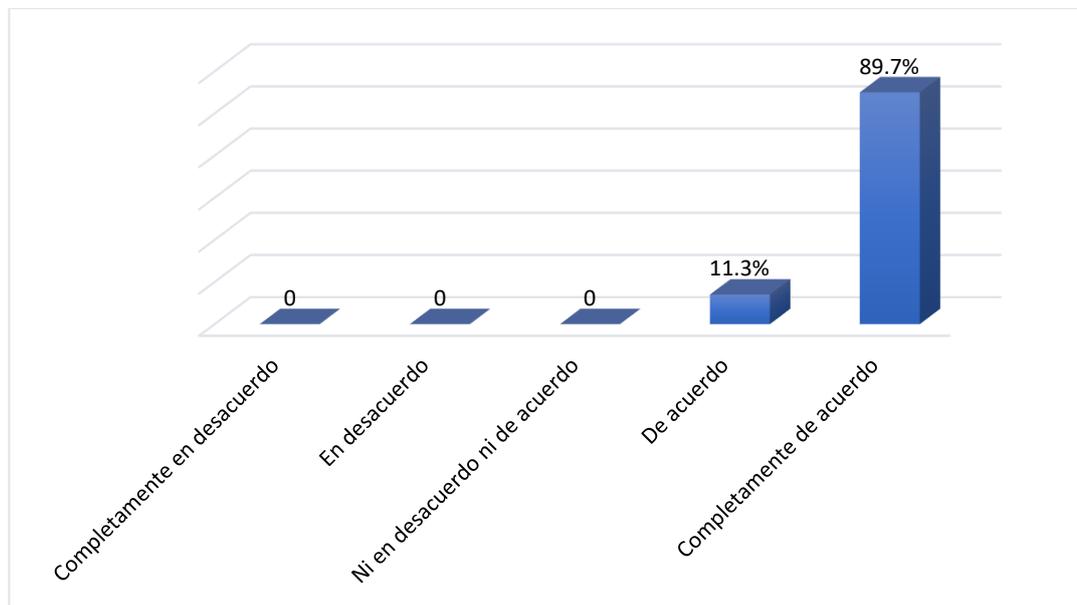


Como se aprecia en la figura el 89.7% de los usuarios del RENIEC Agencia Luya se encuentran totalmente de acuerdo que el servicio en la institución en estudio está mejorando constantemente, un 11.7% está de acuerdo que el servicio en el RENIEC Agencia Luya está mejorando constantemente. De lo expresado se puede inferir que existe mejora continua en el servicio de la institución.

Dimensión Complacencia

Figura 23

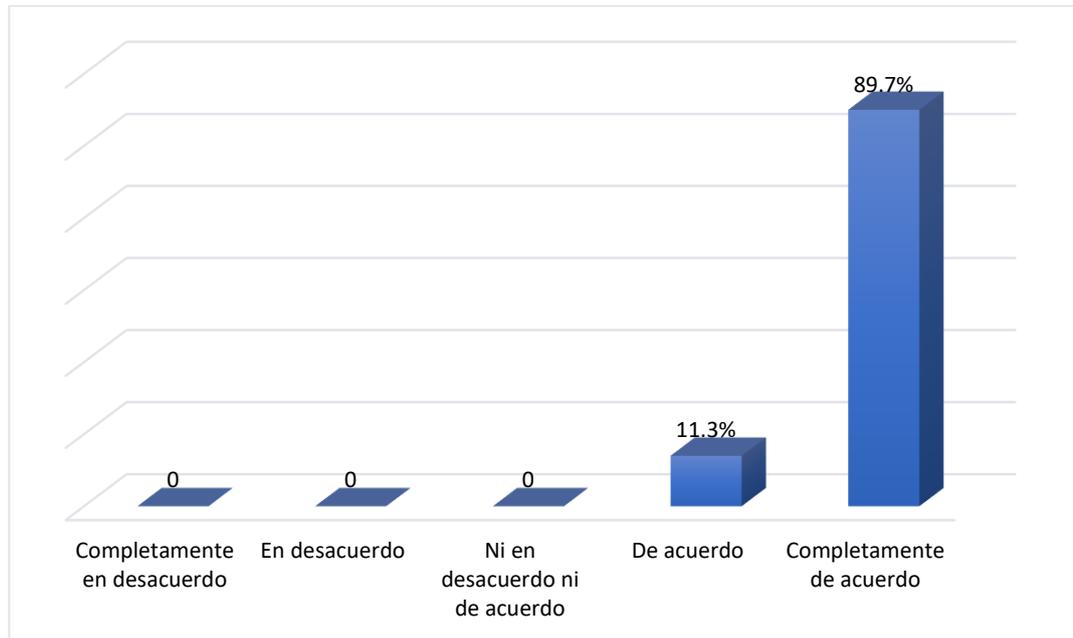
Cumplimiento de expectativas de acuerdo al servicio recibido



Como se puede apreciar en la figura de acuerdo a lo manifestado por los usuarios del RENIEC Luya el 89.7% está completamente de acuerdo que el servicio recibido de parte de la institución cumple sus expectativas y el 11.3% está de acuerdo que el servicio del RENIEC Agencia Luya cumple sus expectativas. Por lo que se puede inferir que existe alto grado de cumplimiento de expectativas con el servicio prestado por el RENIEC Agencia Luya.

Figura 24

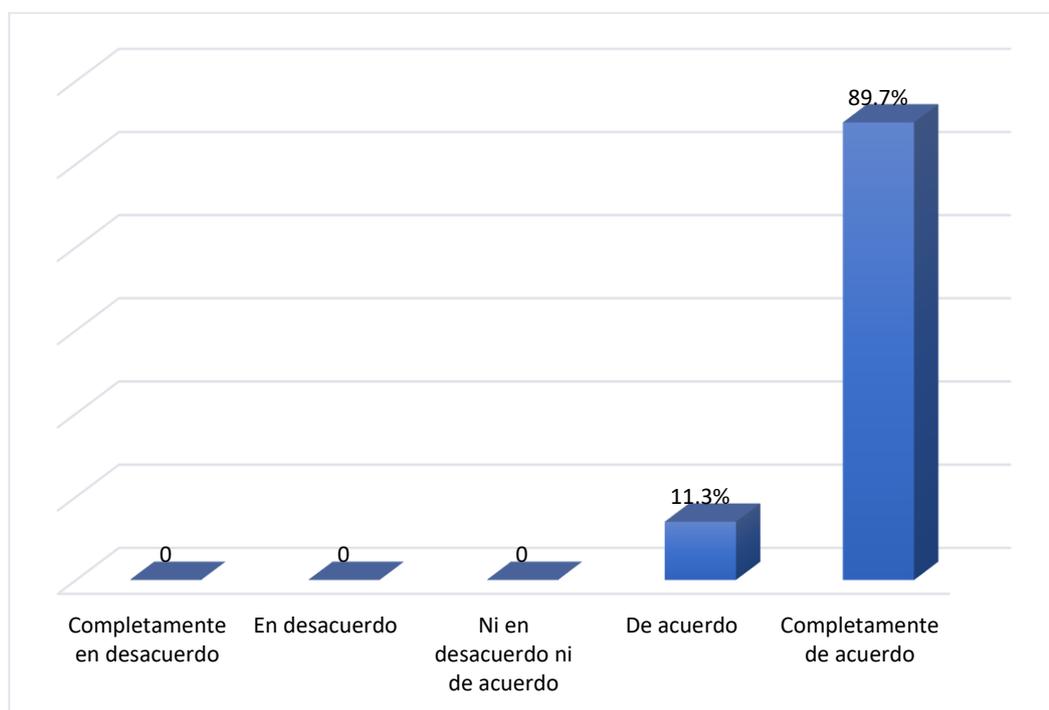
Conformidad con el personal del RENIEC Agencia Luya



Como se puede apreciar en la figura de acuerdo a la apreciación de los usuarios del RENIEC Agencia Luya, en un 89.3% se encuentran totalmente de acuerdo con el personal que labora en las referidas oficinas, mientras un 11.3% se encuentra de acuerdo con el personal, Por lo que se puede decir que existe conformidad de los usuarios con el personal que labora en el RENIEC Agencia Luya.

Figura 25

Ampliación de los servicios en el RENIEC Agencia Luya



La figura muestra que el 89.7% de los usuarios del RENIEC Agencia Luya están completamente de acuerdo que se debe de ampliar los servicios del RENIEC Luya, el 11.3% está de acuerdo con la ampliación de los servicios. De lo manifestado por los usuarios se puede decir que existe aún necesidades de contar con algunos servicios de parte del RENIEC como Certificados de Estado Civil, Partidas de Defunción, Captura de imagen en vivo, plataformas digitales entre otros.

Evaluación de la satisfacción del usuario

Para poder evaluar la satisfacción del usuario se tuvo en cuenta las tres dimensiones consideradas para la variable, las cuales son: expectativas, percepción y complacencia ellas se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3

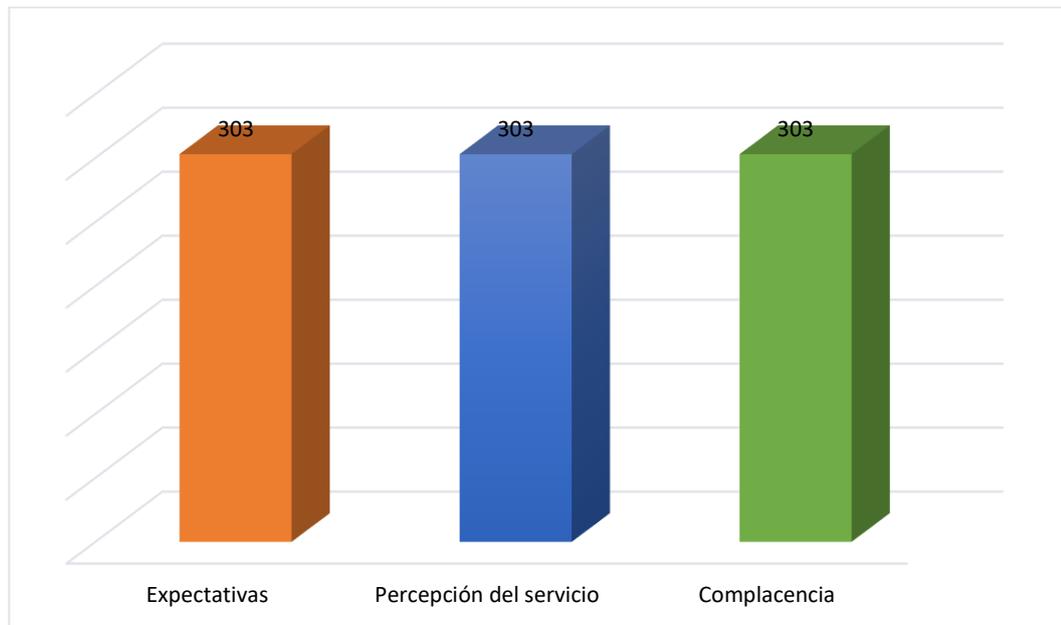
Evaluación de la satisfacción del usuario del RENIEC Luya

Satisfacción del usuario			
Expectativas	909	3	303
Percepción del servicio	606	2	303
Complacencia	909	3	303

Para la evaluación de la variable satisfacción del usuario se ha procedido de igual forma que en la primera variable, solo que se ha considerado tres dimensiones, las alternativas han sido valoradas del 1 al 5 y divididas entre el número de preguntas.

Figura 26

Evaluación de la satisfacción del usuario en sus dimensiones



Como se aprecia en la figura de las tres dimensiones evaluadas en la satisfacción del usuario son homogéneas y con una puntuación alta, ello refleja que el usuario del RENIEC Agencia Luya se encuentra satisfecho con el servicio que recibe en la agencia objeto de estudio.

Tabla 4

Entrevista a los trabajadores sobre la calidad del Servicio en el RENIEC Agencia Luya

Preguntas	¿Considera que los equipos con los que cuenta el RENIEC Luya le permite realizar adecuadamente su trabajo?	¿Considera que la infraestructura del RENIEC Luya es adecuada para realizar su trabajo?	¿Considera que el RENIEC Agencia Luya le capacita constantemente para realizar bien su trabajo?	¿Considera que en el RENIEC Agencia Luya recibe los incentivos necesarios para el buen desarrollo de sus funciones?
Jefe de la Oficina RENIEC Agencia Luya	Se cuenta con los equipos suficientes y necesarios, sin embargo; el servicio de internet es limitado y la cobertura es insuficiente para el funcionamiento de la plataforma digital.	La agencia no cuenta con infraestructura propia, sin embargo; para alquilar el local de funcionamiento se tiene en cuenta que disponga de los ambientes suficientes para la atención y comodidad de los trabajadores y usuarios.	La capacitación está a cargo de la sede central del RENIEC Amazonas, la cual está ubicada en la ciudad de Chachapoyas y esta capacita al personal para el buen desempeño de sus funciones.	Los incentivos están relacionados a las remuneraciones oportunas de parte de la institución para con sus trabajadores; además el mejor incentivo es ver a los usuarios satisfechos con los servicios recibidos en el RENIEC.
Registrador RENIEC Agencia Luya	De acuerdo a las funciones y actividades que realizo, los equipos	Los ambientes para el desarrollo de mis actividades cotidianas son	Las capacitaciones que se recibe son durante el periodo de inducción luego	Los incentivos que se recibe son escasos, solo los que están considerados para fiestas Patrias,

	que me han asignado son suficientes para realizar las actividades.	suficientes sin embargo cuando se realizan las campañas y se tiene una asistencia masiva los ambientes no son suficientes.	se tiene algunas capacitaciones virtuales; sin embargo, existen limitaciones con el internet.	Navidad y Escolaridad como en cualquier institución del Estado.
Personal de Limpieza de la RENIEC Agencia Luya	Los equipos son suficientes para realizar mis actividades, sin embargo, cuando deseo apoyar en otras actividades se carece de equipos.	Los ambientes de la oficina son suficientes para el funcionamiento de las oficinas del RENIEC Agencia Luya.	Para las labores que se realiza no es necesario mucha capacitación, sin embargo, por cuenta propia me estoy capacitando.	No se cuenta con incentivos, sin embargo, se trabaja para apoyar a la gente.
Personal de Seguridad de la RENIEC Agencia Luya	Los equipos que se cuenta son suficientes para hacer los trabajos de vigilancia.	El local donde funciona el RENIEC es suficiente, para atender a los usuarios que asisten al RENIEC por algún trámite.	Las capacitaciones que se recibe son básicas y escasas, sin embargo, para las funciones que realizo son suficientes.	Se carece de incentivos solamente es el pago por los servicios de vigilancia.

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla los trabajadores opinaron que los equipos con los que cuenta el RENIEC Agencia Luya son suficientes para los servicios que se brinda en esta, además con referencia a los ambientes estos son suficientes sin embargo cuando se organizan las campañas éstos no son suficientes, por otro lado, el RENIEC carece de local propio para su funcionamiento, con respecto a la capacitación del personal están capacitados para poder realizar sus funciones, así mismo las capacitaciones son escasas, pero por otro lado existe capacitación virtual. Finalmente, con respecto al incentivo que se da a los colaboradores es nula ya que los incentivos no son ello sino más bien son derechos laborales que ellos tienen.

3.3 Análisis de la relación entre calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario del RENIEC Agencia Luya, 2022.

Para el análisis se tuvo en cuenta el análisis correlacional de Spearman, para pruebas no paramétricas, ello se debe a que los valores no cumplen los valores de normalidad, y esta muestra los siguientes resultados

Tabla 5

Análisis correlacional Rho Spearman

		Correlaciones		
			Calidad servicio	Satisfacción Usuario
Rho de Spearman	Calidad servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción Usuario	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Como se aprecia en la tabla existe una relación significativa positiva moderada debido a que el coeficiente de correlación es de 0,562**, ello significa que a medida que incrementa la calidad del servicio la satisfacción del usuario también aumenta, pero de forma moderada.

De lo apreciado podemos inferir que existe relación positiva moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario del RENIEC Agencia Luya; por lo que se acepta la hipótesis de estudio.

3.4 Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el RENIEC Agencia Luya

Base legal

Constitución Política del Perú

Ley 26497, ley orgánica que crea el Registro nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC

Plan Estratégico Institucional RENIEC 2021-2025.

Política Institucional

Llegar a ser una institución pública que brinda servicios de calidad, para fortalecer la identificación de las personas mediante la asignación de DNI electrónico, además de brindar información relevante y de servicio público a otras instituciones del estado mediante el uso adecuado y eficiente de la tecnología.

Misión Institucional

Registrar y actualizar la información registral y de identificación del personal del Estado Peruano; además de una participación eficiente y transparente en todos los procesos electorales que se desarrollen en el ámbito del territorio peruano, dotando a las instituciones que lo requieran información relevante, confiada y segura.

Objetivos Estratégicos

OE1: Mejorar la calidad de servicio mediante la simplificación de los procesos de registro e identificación de la población en general.

OE2: Ampliar los servicios de identificación y acceso al registro civil especialmente de las poblaciones excluidas y que carecen de formación y capacitación en uso de tecnologías de la informática y las comunicaciones.

OE3: Brindar información rápida, oportuna y verás a todas las instituciones públicas y privadas que así lo requieran especialmente a los organismos electorales, la Policía Nacional, el Poder Judicial y el Ministerio Publico.

OE4: Lograr la digitalización de la información especialmente relacionada a la identificación y su uso con fines de comercio electrónico.

Acciones Estratégicas Institucionales por Objetivos

Tabla 6

OE 1: Mejorar la calidad de servicio mediante la simplificación de los procesos de registro e identificación de la población en general.

Cod	Acción estratégica	Indicadores	Responsable	Logros esperados en años					
				0	1	2	3	4	5
AE1	El servicio debe orientarse a la articulación de la identificación y el estado civil de las personas mediante los correspondientes registros.	% de Actas de Registro y Estado Civil entregadas a la población e instituciones	RENIEC Agencia Luya	18%	22%	38%	46%	47%	49%
AE2	Otorgamiento eficaz de los Documentos Nacionales de Identidad a todos los peruanos desde su nacimiento	% de DNI entregado a la población	RENIEC Agencia Luya	74%	70%	70%	75%	80%	85%
AE3	Dotar a todas las personas de sus DNI electrónicos a fin de que puedan acceder de forma oportuna y sin contratiempos a los programas sociales.	% de DNI electrónicos entregados a la población	RENIEC Agencia Luya	88%	80%	85%	88%	88%	88%
AE4	Registrar a la población de forma integral con información de fácil acceso a través de la plataforma virtual.	Plataforma amigable y número de personas atendidos mediante la página web	RENIEC Agencia Luya	92%	93%	94%	95%	96%	97%

Tabla 7

OE 2: Ampliar los servicios de identificación y acceso al registro civil especialmente de las poblaciones excluidas y que carecen de formación y capacitación en uso de tecnologías de la informática y las comunicaciones.

Cod.	Acción estratégica	Indicador	Responsable	Logros esperados en años					
				0	1	2	3	4	5
AE1	Ampliación de servicio registral a las personas vulnerables y con carencias y limitaciones de tecnologías de la comunicación y la informática.	% de la población vulnerable por educación, lengua u discapacidad atendida a través de las plataformas tecnológicas.	RENIEC Agencia Luya	18%	22%	38%	46%	47%	49%
AE2	Fortalecimiento de las capacidades del personal del RENIEC Agencia Luya, ello a fin de mejorar la atención de los usuarios en situación de vulnerabilidad	Número de capacitaciones realizadas durante un año, al personal de la institución.	RENIEC Agencia Luya	1	4	4	4	4	4
AE3	Hacer alianzas estratégicas con las instituciones y organismos gubernamentales y no gubernamentales, encargadas de la atención de las personas vulnerables.	Número de convenios interinstitucionales, firmados y atendidos, entre ellos Programa Juntos, Pensión 65, OMAPED y las Municipalidades.	RENIEC Agencia Luya Programas sociales MPL	1	5	5	5	5	5
AE4	Reducir las brechas de personas indocumentadas de la provincia de Luya, especialmente de aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.	% de brecha de personas indocumentadas reducidas cada año atendido.	RENIEC Agencia Luya	90%	92%	93%	96%	97%	99%

Tabla 8

OE 3: Brindar información rápida, oportuna y verás a todas las instituciones públicas y privadas que así lo requieran especialmente a los organismos electorales, la Policía Nacional, el Poder Judicial y el Ministerio Publico.

OE3	Acción estratégica	Indicador	Responsable	Logros esperados en años					
				0	1	2	3	4	5
AE1	Mantener actualizado el padrón electoral a fin de proveer de esta información a los organismos electorales competentes durante los procesos electorales nacionales, regionales y locales	Padrón electoral actualizado y entregado al JNE, ONPE y Organizaciones Políticas.	RENIEC Agencia Luya JNE ONPE MP Organizaciones Políticas	48%	52%	62%	68%	72%	75%
AE2	Validar y actualizar la información del estado civil de las personas, para que sirvan de base para las entidades públicas que lo requieran por condiciones de seguridad u otro trámite pertinente.	Número de DNI validados y compartidos a la PNP, Poder Judicial y Ministerio Público.	RENIEC Agencia Luya PNP Ministerio Público	95%	98%	98%	99%	99%	99%
AE3	Apoyar con información para la toma de decisiones, especialmente las relacionadas a la política de desarrollo e integración	Número de Instituciones que cuenten con la plataforma Institucional del RENIEC.	RENIEC Agencia Luya Programas sociales	95%	98%	98%	99%	99%	99%
AE4	Dotar de información a la Policía Nacional y el Poder Judicial, para la pronta intervención y solución de casos de criminología.	Tiempo de reporte de información requerida por la PNP, el Poder Judicial y el Ministerio Publico.	RENIEC Agencia Luya PNP PJ MP	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 9

OE 4: Lograr la digitalización de la información especialmente relacionada a la identificación y su uso con fines de comercio electrónico.

Cod	Acción estratégica	Indicador	Responsable	Logros esperados en años					
				0	1	2	3	4	5
AE1	Brindar a toda la población de la provincia la posibilidad de contar con certificados digitales, a fin de que se tenga información accesible y segura.	Número de certificados digitalizados y accesible para la población de Luya	RENIEC Agencia Luya	90%	95%	95%	95%	95%	95%
AE2	Apoyo para el uso de la tecnología digital durante los tramites que realicen las oficinas del RENIEC Agencia Luya.	Número de personas atendidas en la oficina de RENIEC Luya con apoyo del personal.	RENIEC Agencia Luya	90%	100%	100%	100%	100%	100%
AE3	Implementación de tecnologías digitales confiables y seguras, que manejan información actualizada y oportuna	Plataforma accesible y amigable de fácil manejo de los usuarios.	RENIEC Agencia Luya	50%	55%	60%	65%	68%	70%
AE4	Equipos e infraestructura adecuada para la atención de los usuarios del RENIEC Luya.	Número de ambientes y equipos para el funcionamiento RENIEC	RENIEC Amazonas	50%	100%	100%	100%	100%	100%

IV. DISCUSIÓN

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario, tiene una relación directa ya que a mayor calidad existe una mayor satisfacción del usuario por ello Terán et al. (2021), en su investigación que realiza en diferentes organizaciones de América Latina evalúan la calidad desde las dimensiones de satisfacción de expectativas, y capacidad de respuesta. Del mismo modo las dimensiones evaluadas en la investigación realizada en el RENIEC Agencia Luya están relacionadas a la capacidad de respuesta del personal y la satisfacción de expectativas de los usuarios. Por su lado Pabón y Palacios (2020) en su investigación realizada en Colombia determinan la calidad del servicio desde la percepción del usuario y la cantidad de veces atendidos en el hospital de sitio de Nuevo Magdalena, en ello encontró que la satisfacción de los usuarios es alta especialmente en el área de laboratorio; de igual forma se puede evidenciar que la percepción del servicio de los usuarios del RENIEC Luya es alta, como se puede apreciar en las figuras 28 y 29 de la investigación.

Así mismo Zárraga et al. (2018) en su investigación realizada en Cancún México determina la relación que existe entre la calidad del servicio y la productividad de la oficina registral del Municipio de Quintana Cancún, la misma que refleja una relación alta de 0.85 determinada mediante Rho Spearman; sin embargo, en el estudio realizado en el RENIEC Agencia Luya, la calidad de servicio con la satisfacción del usuario tiene una relación positiva moderada de 0,562.

Arias (2020) realiza su investigación en la Oficina de Registro Civil de San Ignacio en el determina la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario dicha investigación midió las dimensiones de capacidad de respuesta y compromiso de sus trabajadores para con su institución concluyendo que existe relación positiva y significativa entre las variables; del mismo modo midiendo las mismas dimensiones se pudo constatar que existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario sin embargo la relación es moderada. De igual forma Correa (2018) quien también mide la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en el RENIEC Lima confirmando que existe relación entre las variables mencionando que esta es una relación directa y que a medida que se incrementa la variable 1 también incrementa la variable 2.

Ruiz (2022) y Flores (2022) también realizan la correlación de las variables calidad de servicio teniendo como objeto de estudio las oficinas del RENIEC solo que Ruiz

su estudio lo hace en la ciudad de Pucallpa, mientras que Flores lo hace en la ciudad de Lima sin embargo después del análisis ambos estudios existe relación directa y significativa; además para la variable calidad de servicio se tuvo en cuenta las Normas ISO 9001: 15; sin embargo el estudio que se ha realizado en el RENIEC Agencia Luya se hizo la medición en función a las dimensiones consideradas por SERVQUAL. También Flores (2022) han evaluado las habilidades blandas de los trabajadores, concluyendo que el trato del personal que labora en RENIEC Lima no tiene desarrollada estas habilidades; sin embargo, en el RENIEC Agencia Luya estas habilidades reflejan en la aceptación que tiene los trabajadores de parte de los usuarios.

Mariñas (2020) hizo una evaluación de calidad de servicio en la Dirección Regional de Salud, donde encontró que el mayor nivel de insatisfacción esta la infraestructura que es inadecuada, del mismo modo en el RENIEC Luya, se tiene que la mayor insatisfacción de los usuarios está en los elementos tangibles como es el caso de la infraestructura, ello se debe a que el RENIEC Agencia Luya no tiene local propio. Finalmente, Culqui y Trigoso (2018) hicieron su investigación en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas donde relacionaron la calidad de servicio con la satisfacción del usuario, en ello encontraron que se debe de mejorar la dimensión relacionada a los elementos tangibles para incrementar la satisfacción del usuario. Del mismo modo en el plan de mejora se plantea como una de las acciones estratégicas el equipamiento y la adecuación de la infraestructura para el funcionamiento del RENIEC Agencia Luya. Caso opuesto se da en el estudio realizado por Pérez (2019) donde el mayor grado de satisfacción de los usuarios es por la infraestructura que tiene el Hotel Casa Achamaqui.

V. CONCLUSIONES

- ✓ Los tipos de servicio que se brindan en el RENIEC Agencia Luya son renovación de DNI, Duplicados de DNI, rectificación de datos e imágenes siendo el primer tipo de servicio por el que más recurren a la agencia los usuarios. Por otro lado, la calidad de servicio percibido por los usuarios es alta ya que en la mayoría de dimensiones de calidad evaluada sobrepasan los 300 puntos en promedio.
- ✓ El nivel de satisfacción de los usuarios del RENIEC Agencia Luya, es alta siendo las dimensiones evaluadas las expectativas, la percepción del servicio y la complacencia, ya que las tres tienen en promedio 303 puntos de nivel de satisfacción.
- ✓ La relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es significativa directa pero moderada el cual refleja 0,562** de coeficiente de correlación, determinada mediante Rho de Spearman; por lo que se acepta la hipótesis que existe relación entre las variables.
- ✓ Se ha planteado propuestas de mejora de la calidad del servicio del RENIEC Agencia Luya el cual comprende cuatro objetivos estratégicos, y cuatro acciones estratégicas por cada una de ellas, todo esto teniendo como base la Ley 26497; además fueron formuladas en base a los resultados de satisfacción del usuario. La misma que contribuirá con la mejora del servicio y el incremento del nivel de satisfacción del usuario ya que se ampliará la cobertura de servicios en el RENIEC Luya e incrementará la percepción positiva de la entidad.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ A los usuarios del RENIEC Luya se recomienda ser más exigentes a la hora de recibir el servicio, toda vez que su nivel de satisfacción es alto, sin embargo, esto permitirá tener cada vez un mejor servicio.
- ✓ A los funcionarios del mayor nivel jerárquico del RENIEC se recomienda mayor capacitación al personal, ello a fin de tener una mejora continua en el servicio que brinda la institución, toda vez que los trabajadores del RENIEC Luya considera que existe escasa capacitación del personal.
- ✓ Para las futuras investigaciones que aborden calidad de servicio se recomienda que tengan en cuenta otros estándares de calidad, los cuales son considerados por normas ISO a fin de complementar la presente investigación que fue realizado en función a los estándares establecidos por SERVQUAL.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) agencia San Ignacio-Cajamarca, 2019 [Trabajo de Grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7428>
- Correa, J., J. (2018). Nivel de satisfacción del cliente del Archivo Registral del RENIEC – Lima 2018. [Trabajo de Grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5435/Correa%20Condori%2C%20Jos%C3%A9%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Culqui, L. y Trigo, M. J. (2018). Calidad de Servicio y satisfacción al cliente del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas-2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31807/culqui_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, E. D. (2022). Propuesta de mejora en la calidad de atención en Reniec, en el marco de la nueva gestión pública, Lima 2020-2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(5), 967-998. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3156
- García, F. (2013). La tesis y el trabajo de tesis. Recomendaciones metodológicas para realizar el trabajo de tesis. Editorial Limusa.
- Gonzales, L. M. y Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. [Tesis de título profesional, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández R., Fernández C., y Baptista P. (2014). Metodología de la investigación. (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

- Hernández, L., León, C. Miranda, A. y Hernández, L. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*. 37(4):e5186. <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
- Mariñas, G. M. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas – 2020. [Tesis de Título Profesional, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional UNTRM. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2241/Mari%C3%B1as%20Vega%20Gladys%20Mercedes.pdf?sequence>
- Ortiz, J. (2021, Julio). SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Pabón, M. L. y Palacio, K. I. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitio Nuevo Magdalena, periodo 2017-2019. [Tesis de título profesional, Universidad de la Costa]. Repositorio Institucional CUC. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, Y. (2019). Evaluación de la calidad de servicio aplicado al hotel Casa Hacienda Achamaqui - Chachapoyas [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2065?show=full>
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2022). Trámites y servicios. <https://www.gob.pe/institucion/reniec/tramites-y-servicios>
- Ruiz, L. (2022). Servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa Reniec, 2022 [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94115>
- Terán, N. T., Gonzales, J., Ramírez, R. y Palomino, G. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista*

Multidisciplinar, 6(5), 2707-2215. file:///C:/Users/User/Downloads/320-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1158-2-10-20210309%20(1).pdf

Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). Satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. Un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*. 31(1), 17-39. file:///C:/Users/User/Downloads/9268-181-36505-1-10-20180419.pdf

Zeithalm, V. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 67-85.

ANEXOS

Encuesta aplicada a los usuarios del RENIEC Agencia Luya

La presente encuesta tiene por finalidad el recojo de información sobre la calidad del servicio del RENIEC Agencia Luya, información que será utilizada en la tesis de pre grado para obtener el título profesional de Administración de Empresas de la UNTRM, por lo que mucho se agradece su respuesta sincera, y la investigadora se compromete a utilizar dicha información estrictamente con este fin.

Datos Generales

Edad: ()

Sexo: ()

Ocupación:

- a. Agricultor b. Ama de casa c. Profesional () d. Técnico ()
e. Comerciante () f. Otro

Servicio recibido

- a. Renovación de DNI b. Duplicados de DNI c. Rectificación de imágenes y datos

Instrucciones

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Completamente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni en desacuerdo ni de acuerdo = 3, De acuerdo = 4, Completamente de acuerdo = 5

N°	Item	1	2	3	4	5
	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO					
	FIABILIDAD					
1	El trabajador demuestra formación en el cargo que desempeña.					
2	El trabajador demuestra tener experiencia en el ejercicio de sus funciones.					
3	El personal es educado, cordial y amable.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
4	Recibe un servicio rápido y oportuno.					
5	El personal está comprometido y motivado con lo que hace.					

	SEGURIDAD					
6	El personal le inspira confianza.					
7	El personal atiende sus requerimientos sin errores.					
	EMPATIA					
8	Por lo general cree en todo lo que le dicen los empleados.					
9	El personal entiende sus necesidades.					
10	El personal presta mucha atención al escuchar sus problemas.					
11	El personal está adecuadamente vestido.					
	ELEMENTOS TANGIBLES					
12	La oficina es cómoda.					
13	La oficina está bien equipada y con mobiliario en buen estado.					
14	La oficina cuenta con el material logístico suficiente.					
	VARIABLE: SATISFACCION DE LOS USUARIOS					
	EXPECTATIVAS					
15	El horario es el adecuado y se ajusta a su tiempo.					
16	El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.					
17	El tiempo de atención es el adecuado.					
	PERCEPCION					
18	El trato del trabajador es cordial y amable.					
19	El servicio recibido es de calidad.					
20	Considera que el servicio cada vez va mejorando.					
	COMPLACENCIA					
21	El servicio prestado cumple sus expectativas.					
22	Se encuentra conforme con el personal.					
23	Es necesario implementar más el servicio brindado.					

Fuente: Adaptado del modelo SERVQUAL

Gracias...

Historia de creación de la institución

La institución se remonta a épocas de la conquista española cuando el 21 de marzo de 1749, por Orden Real, la Corona Española, manda que se inscriban a todos los preladados de la corona española, así como se deben incluir a sus colonias ordenándoles que se aperturen los libros de inscripción de bautizo casamientos y entierros.

Posteriormente con la independencia del Perú el 28 de julio de 1821 se modifica el sistema jurídico hispano-índico y en el año de 1852 el 28 de julio de ese año se promulga el primer Código Civil Peruano en este se crea los Registros de Estado Civil.

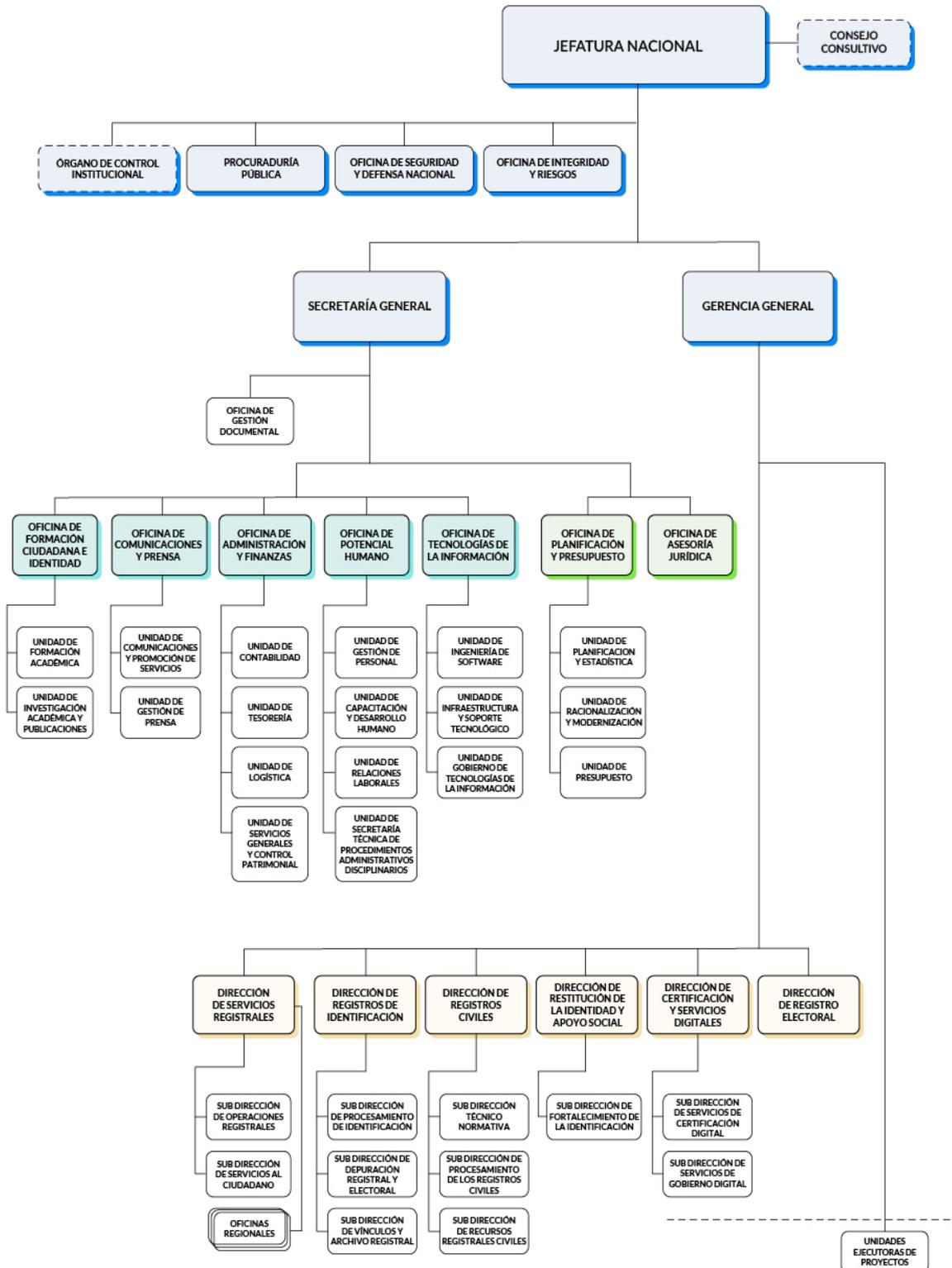
Con la Constitución Política del Perú de 1993 se crea y establece el RENIEC, dado que era necesario contar con una entidad confiable que maneje de la mejor forma el sistema registral peruano y que garantice la seguridad jurídica y que tenga por función principal la identificación de las personas naturales y se instaure el Documento Nacional de Identidad como cédula de identidad personal e intransferible.

Funciones del RENIEC

El RENIEC es la institución que está encargada de la identificación de todos los peruanos por tal motivo es quien otorga los Documentos Nacionales de Identidad; también se encarga de registrar hechos importantes y de utilidad vital como es el caso de los nacimientos, las defunciones, los matrimonios, los divorcios, así como aquellos que de una manera modifican el estado civil de las personas en el territorio nacional.

- ✓ Planear, organizar y dirigir cada una de las actividades relacionadas al ámbito de su competencia.
- ✓ Registrar actos de matrimonios, nacimientos, divorcios, defunciones, los cuales modifiquen el estado civil de las personas.
- ✓ Emitir constancias y otros documentos correspondientes a las inscripciones.
- ✓ Preparar y actualizar el padrón electoral para los diferentes procesos electorales que se desarrollen en el país.
- ✓ Facilitar a la Oficina Nacional de Procesos Electorales los documentos pertinentes para el cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Mantener al día el registro de identificación de las personas.
- ✓ Emitir documentos que acrediten la identificación y estado civil de las personas dentro del territorio nacional.
- ✓ Colaborar con la Policía Nacional del Perú, cuando esta requiera información de alguna persona sospechosa de algún delito.
- ✓ Verificar en los procesos electorales la autenticidad de las firmas registradas dentro de los padrones o listas de adherentes de los partidos u organizaciones políticas.
- ✓ Cumplir las funciones irrestrictas a que la ley lo señale.

Organigrama del RENIEC



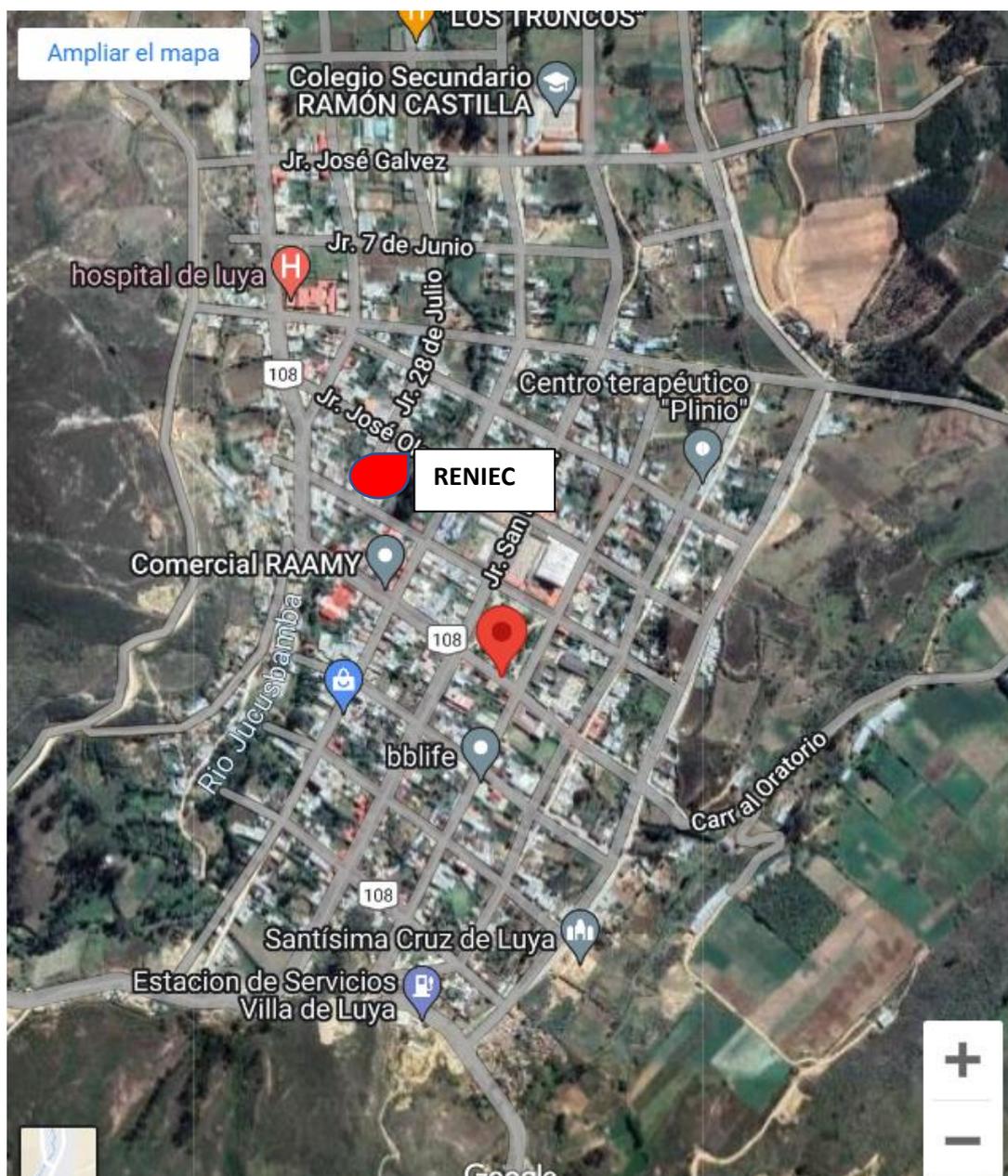
Ubicación de la Agencia RENIEC Luya

La agencia RENIEC Luya depende de la Jefatura Regional 16 – Amazonas ubicada en la ciudad de Chachapoyas capital del Departamento de Amazonas.

El RENIEC Luya se ubica en el Jirón Diego Mori 447, Distrito de Luya, Provincia de Luya.

Figura 27

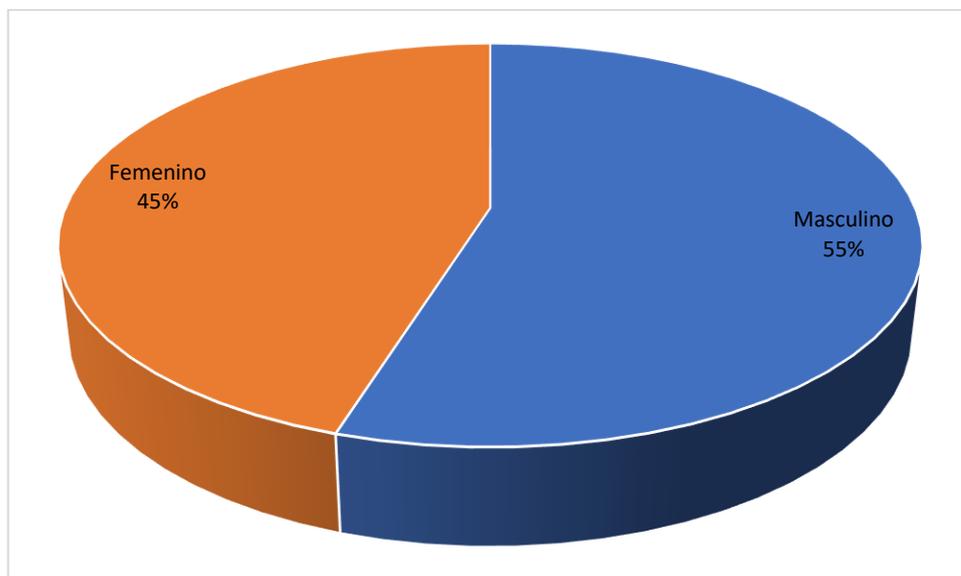
Ubicación de la Oficina Registral RENIEC Agencia Luya



Distribución de los usuarios del RENIEC Luya según sexo

Figura 28

Sexo de los encuestados

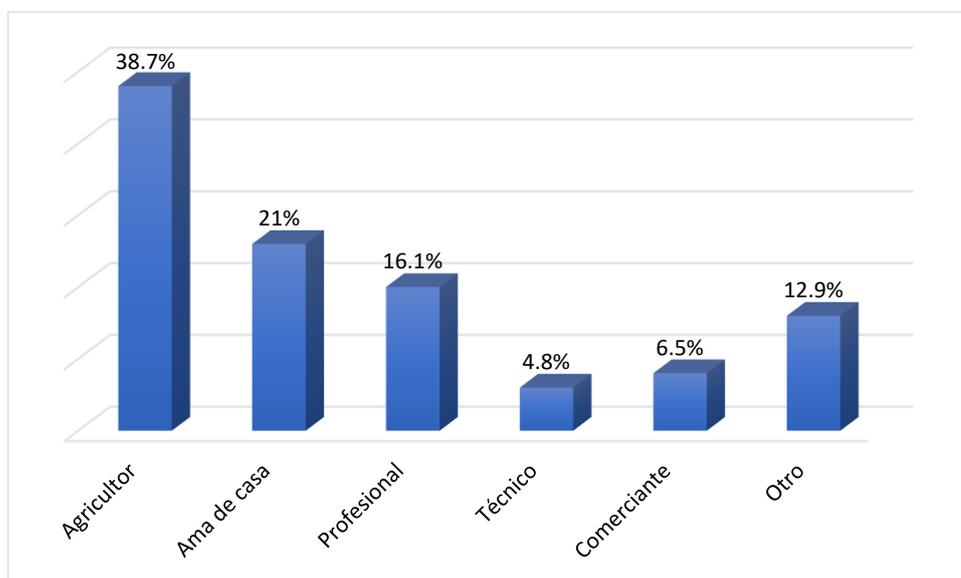


La distribución es casi equitativa teniendo una pequeña diferencia con los varones que representan el 55 % mientras que las mujeres son el 45% del total de atendidos en el RENIEC Agencia Luya.

Distribución de los usuarios atendidos de acuerdo a su ocupación

Figura 29

Distribución de los usuarios de acuerdo a su ocupación



Como se aprecia en la figura el mayor porcentaje de los usuarios del RENIEC Agencia Luya son los agricultores con un 38.7%, seguido de las amas de casa con un 21%, el 16.1% son profesionales, el 4.8% son de formación técnico, el 6.5% son comerciantes y el 12.9% están representadas por personas que se dedican a otra actividad dentro de ellos destacan los estudiantes.