



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
Y COMPETITIVIDAD**

Tesis

**El uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de
servicio en el RENIEC – Lima 2018**

**Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y
Dirección de Empresas**

AUTORA

Br. Tam Chang, Liliana Carolina

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2018

“El uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC-Lima 2018”

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

Dr. Raúl Patrnoxic Rengifo

Secretario

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Dr. Leoncio Sanchez Roque

Asesor temático

Mg. De la Torre Tejada, Abel

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicada a mi familia, y en especial a mi señora madre Irene Chang Wu, quien siempre me alentó para que continuara con mi objetivo que era el de culminar con éxito mi carrera profesional y que hoy es uno de mis sueños realizados

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener por haberme brindado la oportunidad de la formación profesional impartida. E infinitamente al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil por haberme permitido el acceso a información y poder lograr el trabajo de investigación también el agradecimiento a las personas tan importantes que me guiaron, alentaron y aconsejaron para continuar con el logro profesional.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Tam Chang, Liliana Carolina identificado con DNI Nro.07813004, domiciliado en Los Topacios N° 360 Dpto. 21 Urb. Balconcillo La Victoria egresado(a) de la carrera profesional de Administración y Dirección de Empresas he realizado la Tesis titulada “Calidad de servicio al usuario que requiere realizar trámites en las oficinas registrales del RENIEC” para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Después de la revisión del trabajo de investigación con el software Turnitin se declara el 18% de coincidencia.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 30 de noviembre del 2018.

Tam Chang, Liliana Carolina
DNI 07813004

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos Universidad Privada Norbert Wiener para optar el grado de Licenciada en Administración y Dirección de Empresas, presento el trabajo de investigación holística denominado: Propuesta para mejorar la calidad de servicio en las oficinas registrales del RENIEC mediante la motivación del personal que necesita reforzamiento de habilidades de trato al usuario, así también como la educación al usuario del uso de las plataformas digitales y cambio progresivo del equipamiento de las oficinas registrales.

El presente trabajo investigación consta de nueve capítulos respaldado bajo las normas APA, desarrollado de manera secuencial y establecidos por la Universidad Privada Norbert Wiener que son los siguientes: en el capítulo I se describe el problema de investigación, la identificación y formulación del problema, asimismo los objetivos y la justificación metodológica. En el capítulo II se expone el marco teórico en el cual se explica los fundamentos teóricos empleados para la propuesta, los antecedentes del marco de la investigación. El marco conceptual es demostrado conceptualizando las categorías y subcategorías y las categorías emergentes. En el capítulo III concierne al método de investigación de comprensión holística, de enfoque mixto, de tipo proyectivo de nivel comprensivo bajo el método inductivo-deductivo, con lo referente a la población, muestra y las unidades informantes y el uso de técnicas e instrumentos para la recolección y procesamiento de datos. En el capítulo IV se describe la propuesta de la investigación, que se compone de fundamentos así también el desarrollo de la propuesta de mejora.

Capítulo IV se describe la propuesta de la investigación, que se compone de fundamentos así también el desarrollo de la propuesta de mejora.

Capítulo V Se describe el análisis de los resultados cuantitativos y el diagnóstico final.

Capítulo VI Se expone la Propuesta de la Investigación y se incorpora los fundamentos indicando el desarrollo de la propuesta de aplicación para la mejora de la calidad de servicio.

En el capítulo VII se expone la Discusión, que es originado por la última triangulación del diagnóstico final, la propuesta de solución y los antecedentes. En el capítulo VII se explica las conclusiones y sugerencias y por último con el capítulo IX en el cual se detallan las referencias correspondientes. En la sección anexos se incluye la matriz de investigación, los instrumentos cuantitativos con la base de datos y el método cualitativo con la triangulación de las entrevistas. Las fichas de validación de los instrumentos cuantitativos, fichas de validación de la propuesta y las matrices de trabajo.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Problema de investigación	22
1.1.1 Identificación del problema ideal	22
1.1.2 Formulación del problema	24
1.2 Objetivos	27
1.2.1 Objetivo general	26
1.2.2 Objetivos específicos	27
1.3 Justificación	28
1.3.1 Justificación metodológica	28
1.3.2 Justificación práctica	27

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

	Pág.
2.1 Marco teórico	31
2.1.1 Sustento teórico	31
2.1.2 Antecedentes	39
2.1.3 Marco conceptual	47

CAPÍTULO III MÉTODO

3.1 Sintagma	54
3.2 Enfoque	54
3.3 Tipo, nivel y método	55
3.4 Categorías y subcategorías	58
3.5 Población, muestra y unidades informantes	59
3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	60
3.7 Procedimiento para recopilar datos	62
3.8 Análisis de datos	62

CAPÍTULO IV EMPRESA

4.1 Descripción de la empresa	64
4.2 Marco Legal de la empresa	66
4.3 Actividad económica de la empresa	66

CAPITULO V
TRABAJO DE CAMPO

	Pág.
5.1 Resultados cuantitativo	69
5.2 Análisis Cualitativo	78
5.3 Diagnóstico Final	79

CAPITULO VI
PROPUESTA DE LA INVESTIGACION

6.1 Fundamentos de la propuesta	82
6.2 Problemas	84
6.3 Elección de la alternativa de solución	84
6.4 Objetivos de la propuesta	85
6.5 Justificación de la propuesta	87
6.6 Resultados esperados	87
6.7 Desarrollo de la propuesta	
6.7.1 Objetivo 1	88
Plan de actividades	88
Solución técnica	89
Diagrama de Pert	90
Indicadores	91
Solución administrativa	91
Cronograma	91
Presupuesto	91
Viabilidad económica	92
6.7.2 Objetivo 2:	93

	Pág.
Plan de actividades	93
Solución Técnica	95
Diagrama de Pert	96
Indicadores	96
Solución administrativa	96
Objetivo 3	97
Plan de actividades	98
Solución técnica	98
Indicadores	98

CAPITULO VII

DISCUSIÓN

7.1	Discusión	100
-----	-----------	-----

CAPITULO VIII

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

8.1	Conclusiones	104
8.2	Sugerencias	105

CAPITULO IX

REFERENCIAS

	Pág.
Referencias	107

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de la investigación	114
Anexo 2 Instrumento cuantitativo	115
Anexo 3 Instrumento cualitativo	119
Anexo 4 Grupo de Redes	122
Anexo 5 Base de datos	127
Anexo 6 Ficha de validación de los instrumentos cuantitativos	130
Anexo 7 Fichas de validación de la propuesta	136
Anexo 8 Evidencia de la problemática	138
Anexo 9: Evidencia de la propuesta	141
Anexo 10: Artículo de investigación	143
Anexo 11: Matrices de trabajo	152

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación de expertos cuantitativo SERVQUAL	57
Tabla 2 Confiabilidad el instrumento	57
Tabla 3 Matriz de categoría calidad de servicio	58
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría confiabilidad	70
Tabla 5 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría capacidad de respuesta	71
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría seguridad	73
Tabla 7 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría empatía	74
Tabla 8 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría elementos tangibles	75
Tabla 9 Pareto de la categoría calidad de servicio en RENIEC 2018	76
Tabla 10 Indicadores	91
Tabla 11 Presupuesto	92
Tabla 12 Presupuesto	95

Tabla de figuras

	Pág.
Figura 1 Frecuencia y porcentaje sub categoría confiabilidad	71
Figura 2 Frecuencia y porcentajes sub categoría capacidad de respuesta	72
Figura 3 Frecuencia y porcentajes sub categoría seguridad	73
Figura 4 Frecuencia y porcentajes sub categoría empatía	74
Figura 5 Frecuencia y porcentajes sub categoría elementos tangibles	75
Figura 6 Diagrama de Pareto de la categoría calidad de servicio en Reniec 2018	77
Figura 7 Porcentaje de población en Lima Metropolitana 2017	83
Figura 8 Composición censal Lima Metropolitana 2017	83
Figura 9 Medición de trámite DNI 2018	88
Figura 10 Evidencia de filas de espera	138
Figura 11 Evidencia de largas filas de usuarios en los exteriores del RENIEC- Lima	138
Figura 12 Medios de prensa evidencian la situación de la atención a los ciudadanos	139
Figura 13 Atención en las oficinas del RENIEC- Higuiereta Surco	139
Figura 14 Filas de usuarios esperando ser atendidos RENIEC- Higuiereta Surco	140
Figura 15 Difusión del uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicios en el RENIEC	141
Figura 16 Plataforma virtual multiservicios (PVM)	142
Figura 17 Recursos utilizados actualmente	142
Figura 18 Difusión de eco eficiencia	142

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Plan de actividades objetivo 1	88
Cuadro 2 Mapa de procesos	90
Cuadro 3 Diagrama Pert	90
Cuadro 4 Diagrama Gantt	92
Cuadro 5 Plan de actividades objetivo 2	93
Cuadro 6 Mapa de procesos	95
Cuadro 7 Diagrama Gantt	95
Cuadro 8 Diagrama Pert	96
Cuadro 9 Plan de actividades objetivo 3	97
Cuadro 10 Diagrama Pert	98

Resumen

El presente estudio de investigación tiene como título “Propuesta para mejorar la calidad de servicio al usuario que quiere realizar trámites en las oficinas registrales del Registro Nacional de Identidad y Estado Civil”, el cual tiene como finalidad presentar una propuesta de mejora de la calidad de servicio al ciudadano.

En el presente estudio se utilizó la metodología holística con el enfoque mixto de tipo proyectivo, por medio de instrumentos de medición se pudo obtener información para la realización de la triangulación de la investigación, se llevó a cabo la encuesta a 124 usuarios que acudieron a las O.R. para la recolección de información cuantitativa, asimismo se realizaron tres entrevistas a funcionarios de áreas distintas para obtener información de la situación real de la institución y posibles alternativas de mejora de la calidad de servicio de esta manera enriquecer la información luego del procesamiento de datos y posteriormente se pudo realizar la triangulación de los datos para obtener el diagnóstico final.

Concluyendo, se puede decir que para mejorar la calidad de servicio en las O.R.RENIEC se necesitará sensibilizar a los empleados mediante talleres de coaching, talleres de habilidades blandas y capacitaciones tipo, para que de esta manera poder hacer llegar y entender al personal la importancia que tiene la buena atención a los ciudadanos; así como también la renovación progresiva del equipamiento tecnológico para poder tener mayor fluidez en la atención y así también muy importante la educación y difusión a los usuarios del uso de las plataformas digitales para evitar el traslado innecesario hacia las oficinas, de esta manera obtener la mejora calidad de servicio para la satisfacción del ciudadano.

Palabras clave: calidad, servicio, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, bienes tangibles, satisfacción.

Abstract

The present research study has the title "Proposal to improve the quality of service to the user who wants to carry out procedures in the registry offices of the National Registry of Identity and Civil Status", which aims to present a proposal to improve the quality of service to the citizen.

In the present study the holistic methodology was used with the mixed approach of projective type, by means of measurement instruments it was possible to obtain information for the realization of the triangulation of the investigation, the survey was carried out to 124 users who attended the registry offices for the collection of quantitative information, three interviews were also carried out with officials from different areas to obtain information on the real situation of the institution and possible alternatives for improving the quality of service in this way enrich the information after data processing and subsequently it was possible to triangulate the data to obtain the final diagnosis.

In conclusion, it can be said that in order to improve the quality of service at O.R.RENIEC, employees will need to be sensitized through coaching workshops, soft skills workshops and type training, so that in this way they can get to know and understand the importance of has good attention to citizens; as well as the progressive renovation of the technological equipment to be able to have greater fluidity in the attention and thus also very important the education and diffusion to the users of the use of the digital platforms to avoid the unnecessary transfer to the offices, in this way to obtain the improvement Quality of service for the satisfaction of the citizen.

Keywords: quality, service, reliability, responsiveness, security, empathy, tangible goods, satisfaction.

Introducción

La aplicación de métodos de motivación a través talleres vivenciales de coaching al personal, el mejoramiento progresivo de equipamiento y la educación al usuario de las plataformas digitales será oportunidad para mejorar la calidad de servicio para la satisfacción de los ciudadanos a nivel nacional.

Capítulo I Descripción del problema de investigación, la identificación y formulación del problema, asimismo los objetivos y la justificación metodológica.

Capítulo II se expone el marco teórico en el cual se explica los fundamentos teóricos empleados para la propuesta, los antecedentes del marco de la investigación. El marco conceptual es demostrado conceptualizando las categorías y sub-categorías y las categorías emergentes.

Capítulo III concierne al método de investigación de comprensión holística, de enfoque mixto, de tipo proyectivo de nivel comprensivo bajo el método inductivo-deductivo, con lo referente a la población, muestra y las unidades informantes y el uso de técnicas e instrumentos para la recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV se describe la propuesta de la investigación, que se compone de fundamentos así también el desarrollo de la propuesta de mejora.

Capítulo V Se describe el análisis de los resultados cuantitativos y el diagnóstico final.

Capítulo VI Se expone la Propuesta de la Investigación y se incorpora los fundamentos indicando el desarrollo de la propuesta de aplicación para la mejora de la calidad de servicio.

Capítulo VII se expone la Discusión, que es originado por la última triangulación del diagnóstico final, la propuesta de solución y los antecedentes.

Capítulo VIII se explica las conclusiones y sugerencias y por último con el capítulo IX en el cual se detallan las referencias correspondientes. En la sección anexos se incluye la matriz de investigación, los instrumentos cuantitativos con la base de datos y el método cualitativo con la triangulación de las entrevistas. Las fichas de validación de los instrumentos cuantitativos, fichas de validación de la propuesta y las matrices de trabajo.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1. Identificación del problema ideal

A través de la cronología de la evolución de la identidad de las personas para el mundo occidental que se asienta aproximadamente entre en el año mil de la prehistoria y edad media la palma de la mano fue el componente de aliento primordial para los artesanos que practicaban y dejaron vestigios de impresiones de los dorsos, lo que lleva a sostener que la civilización prehistórica ha conocido la dactiloscopia (Girotti, 2013) y concordante con la opinión de Vucetich, Galton (1888) sostiene que la acción de entintar los sus huellas dactilares en ciertos documentos es sólo una costumbre parecido a la de juramentar imponiendo la mano sobre los evangelios.

Ya a partir de los años 1900, Panamá, ya había definido como la autenticación del ciudadano, la ficha de identificación individual. Lo precedente a los Derechos Políticos en Panamá los hallamos en la Constitución de 1904 que dedicó tres artículos a dichos derechos. Los investigadores señalan a Francia como referente de identificación de las personas emitiendo la cédula nacional de identidad (CNI), con vigencia de 10 años para menores y 15 para adultos y la cual se emiten gratuitamente a todo ciudadano.

Luego ya en el territorio peruano por la época de la conquista el registro del estado civil estaba encargada al Derecho Canónico y la Iglesia Católica y es que a partir de la época de la colonia recién se formaliza a través de las parroquias y por medio de reportes, y las remitían de manera mensual los registros de nacimientos, matrimonio y defunciones bajo la Ley N° 10 del Libro VII. Es entonces, que a partir de la administración política del 28 de julio de 1821 se implementó la modificación del sistema jurídico actualizado a la coyuntura

política del Perú en ese momento, pero se realizaba de manera progresiva por la adaptación a la nueva modalidad jurídica. Ya preparado la base jurídica en el país, se promulga el 28 de julio de 1852 el Primer Código Civil Peruano el cual se crean los Registros del Estado Civil, que tendría que vincularse los individuos como célula familiar con la sociedad y con el Estado, encargándoseles esta misión a los gobernantes de las municipalidades de cada distrito y/o provincia, en cuanto se establecieran mediante la Ley del 01 de febrero de 1856.

Siendo, el Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Registros del Estado Civil del Perú el de más alta data, por su creación el 15 de julio de 1,937, carecía de un organismo autónomo formalizado legalmente para administrar la organización y funcionamiento, es que las oficinas y archivos se encontraban disgregados en más de 2,500 sedes sin control de los padrones a nivel nacional, en que estaban administradas por diversas instituciones, ya que solo se necesitaba y vinculaba en las épocas electorales como unidad de registro para el sufragio, no considerándose el registro a la persona.

A partir de entonces se implanta la libreta electoral para la identificación del ciudadano, el cual no cumple con un protocolo de seguridad debido a que la emisión es realizada de manera manuscrita y la con alto nivel de vulnerabilidad. De modo tal, que analizando ésta problemática se vio por necesario e indispensable instaurar un organismo especializado en registros de hechos vitales, el que debía incluir los registros civiles, de esa forma transformar el proceso de identificación a las personas. De modo tal, que analizando ésta problemática se vio por necesario e indispensable instaurar un organismo especializado en registros de hechos vitales, el que debía incluir los registros civiles, de esa forma transformar el proceso de identificación a las personas. A consecuencia de ello, la

Constitución Política de 1993, instituyó al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, como un ente de registro de seguridad jurídica que tiene por finalidad, otorgar la identificación a las personas naturales, así como también la inscripción de los hechos vitales y modificación de estado civil. Conjuntamente, con la Ley N° 26497, se crea el Registro Único de Identificación de las personas naturales, se establece el Documento Nacional de Identidad (DNI), como cédula de identidad personal, documento público, personal e intransferible, con validez para todos los actos civiles, comerciales.

A través de la tiempo de la evolución de la identidad de las personas para el mundo occidental que se asienta aproximadamente entre en el año mil de la prehistoria y edad media la palma de la mano fue el componente de aliento primordial para los artesanos que practicaban y dejaron vestigios de impresiones de los dorsos, lo que lleva a sostener que la civilización prehistórica ha conocido la dactiloscopia (Girotti, 2013) y concordante con la opinión de Vucetich, Galton (1888) sostiene que la acción de entintar las huellas dactilares en ciertos documentos es sólo una costumbre parecida a la de juramentar imponiendo la mano sobre los evangelios. Ya a partir de los años 1900, Panamá, ya había definido como la autenticación del ciudadano, la ficha de identificación individual. . Los investigadores señalan a Francia como referente de identificación de las personas emitiendo la cédula nacional de identidad (CNI), con vigencia de 10 años para menores y 15 para adultos y la cual se emiten gratuitamente a todo ciudadano.

Luego ya en el territorio peruano por la época de la conquista el registro del estado civil estaba encargada al Derecho Canónico y la Iglesia Católica y es que a partir de la época de la colonia recién se formaliza a través de las parroquias y por medio de reportes, y las

remitían de manera mensual los registros de nacimientos, matrimonio y defunciones bajo la Ley N° 10 del Libro VII. Es entonces, que a partir de la gestión política del 28 de julio de 1821 se implementó la modificación del sistema jurídico de acuerdo a la coyuntura política del Perú en ese momento, pero se realizaba de manera progresiva por la adaptación a la nueva modalidad jurídica. Ya preparado la base jurídica en el país, se promulga el 28 de julio de 1852 el Primer Código Civil Peruano el cual se crean los Registros del Estado Civil, que tendría que vincularse los individuos como célula familiar con la sociedad y con el Estado, encargándoseles esta misión a los gobernantes de las municipalidades de cada distrito y/o provincia, en cuanto se establecieran mediante la Ley del 01 de febrero de 1856. Siendo, el Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Registros del Estado Civil del Perú el de más alta data, por su creación el 15 de julio de 1,937, carecía de un organismo autónomo formalizado legalmente para administrar la organización y funcionamiento, es que las oficinas y archivos se encontraban disgregados en más de 2,500 sedes sin control de los padrones a nivel nacional, en que estaban administradas por diversas instituciones, ya que solo se necesitaba y vinculaba en las épocas electorales como unidad de registro para el sufragio, no considerándose el registro a la persona.

A partir de entonces se implanta la libreta electoral para la identificación del ciudadano, el cual no cumple con un protocolo de seguridad debido a que la emisión es realizada de manera manuscrita y la con alto nivel de vulnerabilidad. De modo tal, que analizando ésta problemática se vio por necesario e indispensable instaurar un organismo especializado en registros de hechos vitales, el que debía incluir los registros civiles, de esa forma transformar el proceso de identificación a las personas. De modo tal, que analizando esta problemática se vio por necesario e indispensable instaurar un organismo especializado

en registros de hechos vitales, el que debía incluir los registros civiles, de esa forma transformar el proceso de identificación a las personas.

A consecuencia de ello, la Constitución Política de 1993, instituyó al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, como un ente de registro de seguridad jurídica que tiene por finalidad, otorgar la identificación a las personas naturales, así como también la inscripción de los hechos vitales y modificación de estado civil. Conjuntamente, con la Ley N° 26497, se crea el Registro Único de Identificación de las personas naturales, se establece el Documento Nacional de Identidad (DNI), como cédula de identidad personal, documento público, personal e intransferible, con validez para todos los actos civiles, comerciales, administrativos y judiciales, el mismo que servirá para ejercer el derecho a sufragio.

En estos ocho últimos años RENIEC es calificada como una de las instituciones de mayor confianza en el Perú, sin embargo, hay puntos muy importantes para mejorar de manera constante que es la calidad de servicio a los ciudadanos que acude al RENIEC. En consecuencia, involucra varios aspectos por ello al iniciar el presente trabajo de investigación se recabará la información de los ciudadanos para medir la calidad de servicio y diagnosticar las debilidades que se necesite fortalecer porque se ha venido observando que desde el momento que el ciudadano acude a realizar algún trámites en las oficinas registrales del RENIEC lo primero que encuentra son las largas filas que se forman en la parte externa de las instalaciones , a consecuencia del limitado aforo del local, entonces se presupone que hay carencia de información y rapidez en la atención y va generando al ciudadano desconfianza y malestar por el tiempo que transcurre para realizar un determinado servicio

en las ventanillas es observable que la ejecución de las tareas del personal no necesariamente son las más adecuadas ni seguras temiendo que no puedan ser atendidas apropiadamente generando demora del personal que atiende en ventanilla en donde se discuta los reclamos y el trato inadecuado por ambas partes. Se presupone que las agencias y oficinas registrales del RENIEC no cuentan con suficiente equipamiento y niveles de interconexión porque la atención continua alto volumen de atención diaria a nivel nacional genera un embalse de trámites que la factibilidad de entregas de trámites se haga en más tiempo volviendo engorros un trámite simple

1.1.2. Formulación del problema

¿Cómo se podrá mejorar la calidad de servicio del RENIEC 2018?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Proponer el uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio del RENIEC 2018

1.2.2 Objetivos específicos

Realizar el desarrollo del uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio del RENIEC 2018

Fundamentar teóricamente que el uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio del RENIEC 2018

Diseñar una propuesta para el uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio del RENIEC 2018

Realizar la validación del instrumento utilizados en la actual investigación con juicio de expertos

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación metodológica

La presente investigación fue elaborada mediante los fundamentos de la investigación holística proyectiva, y es un estudio que consiste en proponer soluciones prácticas a un problema que puedan presentarse en una organización, en una población, en un proyecto, no obstante previa a una evaluación que justifique el proceso de la investigación en el lugar y tiempo, además, en busca de información mediante fases ordenadamente comparadas, analizadas y explicadas para que a partir de los resultados se pueda diseñar la propuesta.

1.3.2 Justificación práctica

El RENIEC, muestra total preocupación por el descontento que está causando a la ciudadanía a nivel nacional, a consecuencia del servicio que se les está brindando actualmente, con solo el hecho de observar a los usuarios formando por mucho tiempo largas filas dentro y fuera de las instalaciones.

Los inconvenientes que se presentan se conocen mediante la indagación directa a los usuarios, uno de ellos es la dilatación de los tiempos en la entrega de los DNI, y solicitan que sus trámites se realicen de manera ágil y precisa y presuponen que la demora se deba a que sus máquinas y equipos no estén preparadas para la atención de tanto ciudadano.

El efecto multiplicador de la opinión pública, es el que demanda mayor impacto negativo de la poca calidad de servicio que ocasiona que la confianza esté en contra de la Institución y se suma al precepto que, las entidades públicas carecen de calidad de servicio, que se resta importancia la atención de los ciudadanos, que dilatan mucho tiempo en los

trámites, que hay mucha burocracia en los entes estatales, que son poco empáticos en el momento de la atención.

Finalmente, al conocer las oportunidades y debilidades de mejora en el RENIEC, se propone investigar las demandas de los ciudadanos que acuden a las oficinas registrales del RENIEC para solicitar los múltiples servicios y de esta manera mejorar la calidad de los servicios para el bienestar y satisfacción del ciudadano.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. Sustento teórico

Teoría de la calidad

Según la teoría de Imai M., (1994) la calidad es perfectible de acuerdo al pensamiento Kaizen, (Kai= cambio, Zen= bueno) calidad es el mejoramiento progresivo, constante e integrador, el mismo que puede aplicarse en nuestro círculo de vida laboral, social y personal.

La calidad es el resultado de muchos indicadores que favorecen o afectan al producto o servicio, y en los componentes transversales es inherente el factor calidad de las personas.

Es preciso infundir e inspirar para mejorar la calidad en los tres bloques, empezando por el hardware, software y humanware.

La presente teoría representa una de las más importantes en lo que respecta a calidad porque integra todos los procesos incluyendo a las personas que es el factor más importante en toda organización que es el capital humano y justamente se aplica al estudio de mejorar el servicio que se brinda a las personas por otro grupo humano que es el servidor público. Imai M. (1994)

Teoría de Ishikawa

De acuerdo a Ishikawa (1997) Aplicando el círculo de control de la calidad (CC) se maneja una mejora continua en las empresas, con la colaboración de todos los integrantes que la conforman esto significa que, aplicarlo en todo el proceso que consta de calidad del trabajo, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, ajustados de manera eficiente y precisa a los cambios en los gustos y actitudes de los consumidores de manera que puedan

fabricar productos siempre acorde con la preferencia de los clientes, como también obtener con el menor costo y por ende mejores utilidades.

Como explica el autor, la calidad es el valor dado al producto terminado luego de una serie de procesos que se llevan a cabo de manera controlada para la obtención del producto libre de defectos y cubrir las carencias y gusto del usuario. En efecto, las organizaciones deben involucrar todos los procesos con ausencia de errores y la calidad del recurso humano debe ser de primer nivel.

En efecto, llevando todos los procesos con ausencia de errores las manufactureras mejoran su productividad y mayor utilidad teniendo en cuenta y la calidad del recurso humano debe ser de primer nivel y que es factor importante en es el caso de estudio.

Teoría Juran

Enfatiza que es de responsabilidad de la administración de una empresa para mejorar el cumplimiento de las necesidades de los clientes y se basa en la trilogía de tres procesos administrativos que son planear, controlar y mejorar. Gutiérrez (2005) citando a Juran, (1990,1992) Quien realmente asume el liderazgo de la administración de una organización es el responsable de cumplimiento integral de los procesos de manufactura de productos o servicios, y ellos son, planear, controlar y mejorar.

Es de comprender que llevando a cabo los procesos que consta de tres etapas el planear, controlar y mejorar, el consumidor es el que recibe el mejor beneficio que es el producto o servicio, supervisado por el líder.

Teoría Crosby

El concepto del cero defectos se cumple con su teoría, cuando el fin es cubrir la necesidad requerida del cliente, allí se cumple el cero defecto. La clave al hacerlo bien desde la primera vez demuestra que la calidad es gratuita es decir se pueda ofrecer un producto o servicio que cumpla con los requisitos del cliente. Por lo tanto, se debe construir un sistema de calidad para la prevención, en donde el estándar de desempeño sea cero defectos.

Al cumplir con lo ofrecido al cliente a la primera vez se considera que el producto o servicio tiene ausencia de errores y se considera de alta calidad, por lo tanto, el costo se minimiza y se estima que el sistema de regulación de estándares cumple con el objetivo.

Teniendo en cuenta que el sistema de prevención destaca en la disminuir y alertar las deficiencias de un producto o servicio para ofrecer al cliente la satisfacción de obtener lo solicitado la teoría de Crosby impacta de manera significativa a la organización por obtener mayor utilidad e imagen.

Teoría de Philip Kotler, Gary Armstrong

Kotler (1998) La teoría define que la calidad tiene un impacto directo sobre el desempeño de un producto o servicio, por lo que está estrechamente vinculada con el valor de manera sostenible y la satisfacción del cliente, el valor, es decir satisfacer necesidades de manera rentable.

Según la teoría del Kotler (2012) manifiesta que el producto o servicio debe impresionar positivamente con todas las exigencias del cliente requiere para poder cubrir las expectativas esperadas quien emite el juicio final se manifiesta en la rentabilidad con la fidelización del cliente.

Se considera que la teoría de la calidad de Kotler está vinculado al cliente por medio de la valoración del cliente que es satisfacción y rentabilidad por el lado de la empresa y se reafirma que subsanar las fallas del producto o servicio es un sobre costo y es negativamente visto por el cliente.

Teoría de W. Edwards Deming

Según Deming (1993) el cliente es el eslabón más importante de la cadena de producción. La calidad se debe orientar a las necesidades del consumidor presente y futuro. La calidad inicia con la idea y establecida por la dirección basada en sus catorce principios: constancia en el propósito, adoptar una nueva filosofía, desistir de la dependencia en la inspección masiva, competir con la calidad y nunca con el precio de venta, mejora continua, capacitación a los trabajadores, fomentar el trabajo en equipo, eliminar el miedo en la organización, eliminar barrera entre departamentos, eliminar slogans, eliminar estándares de producción, motivar al trabajador para que se sienta orgulloso de su trabajo, educación para el personal y retroalimentación.

Según Ghylin (2008), ya que los gerentes de la compañía creen que el poder de la calidad garantiza altos beneficios en los negocios, las empresas tratan de entender cómo mantener el nivel de calidad alta en cada punto dentro de la producción, fabricación e incluso la provisión servicios, por lo tanto, ven los beneficios basados en el producto, en el usuario y en la fabricación. Los enfoques han sido los más populares en la investigación reportada. Vamos a aplicar la base del enfoque del usuario porque estamos interesados en averiguar qué dimensiones del servicio de la calidad de las tiendas de comestibles tiene satisfecha a los clientes y cómo perciben este servicio calidad.

Bajo esta teoría de Ghylin (2006) la calidad es la base tanto de producto terminado como el buen servicio brindado para la obtención de mayor rentabilidad en toda organización y en ese sentido para los administradores que la dirigen deben de sostener la categoría de sus productos y servicios a través del tiempo, sin embargo, es recomendable analizar a través de la opinión del consumidor el juicio que puedan tener de los productos y servicios p.73-94.

Calidad de Servicio

En la literatura existen tres teorías fundamentales para medir la Calidad del Servicio: la teoría del desempeño, la teoría de acciones razonadas Fishbein, Ajzen (1975, 1980) con su extensión hacia la teoría del comportamiento planeado Ajzen,(1985); Mathieson, (1991) y la teoría de la desconformidad de las expectativas Parasuraman, (1985, 1988). Estas tres teorías también son propuestas por Zeithaml, Parasuraman y Malhotra (2002), quienes arguyen que las expectativas son difíciles de medir y esta realidad conlleva a que los modelos que se seleccionen para medir la calidad de servicio deben soportarse en base al desempeño, a la percepción y/o acciones razonadas.

Argumentan los autores que para poder medir la calidad del servicio deben, apoyarse en las siguientes teorías: teoría del desempeño, en la teoría de las acciones razonadas y teoría de comportamiento, primordiales porque demuestran que en la calidad de servicio existe dificultades para su medición. Zeithaml, (2002), Fishbein y Ajzen, (1975, 1980); Ajzen, (1985); Mathieson, (1991).

La teoría de los autores es el soporte principal de la presente investigación por tratar de integrar las características generales de una problemática que incide en las organizaciones que no logran satisfacer las necesidades del ciudadano, consumidor, usuario que anhela ser atendido de manera óptima.

Teoría de Parasuraman, Berry y Zeithaml

De acuerdo con Parasuraman (1985), la calidad del servicio es la diferencia entre lo esperado y el servicio percibido por el cliente. Si la expectativa es mayor que la prestación satisfactoria, es insatisfacción.

La teoría del desempeño

Iacobucci, Ostrom y Grayson (1995), establece que la calidad del servicio está influenciada por las decisiones de los gerentes en cuanto a la oferta del producto o servicio. el autor predomina la opinión y juicio del encargado del producto o servicio. Siendo uno de los soportes para medir la calidad de servicio, ayuda a reforzar las mediciones para obtener la mejor visión de los resultados.

La teoría de acciones razonadas

Ajzen (1977) establece que las intenciones influyen el comportamiento y que estas intenciones están influenciadas por la actitud y las normas subjetivas.

La actitud, es el grado de evaluación, positiva o negativa del comportamiento, que dependiendo de esta evaluación, influirá su intención y hay que resaltar, que esta definición de actitud concierne al comportamiento, es decir, predecir la conducta del hombre y no la meta u objeto. La norma subjetiva se refiere a la percepción de la importancia que se le da y los que otros puedan pensar del comportamiento a seguir; y típicamente son influenciadas por creencias conductuales, que actúan y son medidas cuestionando sobre decisiones como persona no siempre son tan racional y también depende de la vivencia de las emociones que son en parte subconscientes e irracionales (Martínez, Peiró, Ramos, (2001).

De acuerdo a lo hipótesis que menciona Fishbein, Ajzen (1975,1980) el patrón de conducta y presiones sociales al momento de dar un juicio respecto a la percepción, como persona no siempre es racional al momento de analizar y brindar su opinión respecto al producto o servicio.

Establece con mayor firmeza que es uno de los muchos factores determinantes para los resultados de la investigación. Se considera que el factor emocional de una persona influye positiva o negativamente en la evaluación final de lo recibido

La teoría de la disconformidad

Lewis (1994) sugiere que la calidad del servicio percibida es un juicio del cliente, que es derivado después de comparar su expectativa con su percepción del servicio recibido.

La teoría de disconformidad afirma que la satisfacción del cliente es una función de la discrepancia entre la expectativa a priori que tiene el cliente con la percepción del servicio recibido (Churchill y Surprenant, 1982; Oliver, 1977; Tse y Wilton, 1988; Yi, 1990); mientras que la calidad de servicio es definida similarmente, como una función comparativa entre las expectativas del consumidor con el desempeño actual del servicio Parasuraman, (1985). Este modelo es referido como el modelo de brechas.

Varios investigadores de la calidad de servicio, argumentan que la literatura claramente soporta, para en el sector público, el uso del SERVQUAL, que evalúa la discrepancia entre la expectativa y el servicio recibido, (Wisniewski y Donnelly, 1996; Rowley, 1998; Wisniewski, 2001; Brysland y Curry, 2001).

Se entiende que la disconformidad es la opinión del cliente luego de hacer un comparativo de la expectativa o deseo con la percepción del servicio recibido, en consecuencia, es la discrepancia entre la necesidad de cubrir las necesidades con la desestimación del servicio obtenido.

Se considera un factor de controversia sobre la relación entre la satisfacción de los clientes y la calidad de servicio en consecuencia considerado para medir la brecha entre ambos.

Teoría de servicio

Argumenta Johns (1999) que el término servicio tiene muchos significados, entre ellos es, una oferta, un proceso, una ejecución, un entregable, una industria, también puntualiza que

el servicio en su mayoría es intangible, visto como una actividad en lugar de un objeto tangible. Sin embargo, o argumentado por Johns (1999), se puede resumir en dos características, la intangibilidad, que realmente es posible a merced de compuestos tangibles y la simultaneidad que se asocia a la presencia del consumidor mientras se presta el servicio. Martínez, Peiró (2001) Gummesson (1984) enfatiza que el servicio está teniendo un cambio debido a la automatización de la manufactura y la introducción de electrónica y la tecnología en los bienes que se producen.

Si las expectativas y la percepción del servicio percibido por el cliente son reconocidas satisfactoriamente se puede decir que se cumple con la actitud relacionada a la satisfacción.

Teoría de la calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) argumentan que para entender la calidad del servicio se debe conocer las características del servicio que son intangible, heterogéneas e inseparables. Los autores definen la calidad percibida como una forma de actitud, relacionada, pero nada igual a la satisfacción, viene a ser el resultado de la comparación interna, entre las expectativas y la percepción del servicio recibido.

Teoría del servicio público

El servicio público es una actividad exclusiva del estado manifiesta Hadiyati, (2014) y el Estado es el que asigna competencias, funciones, responsabilidades y presupuesto a las instituciones que la conforman. Estas se organizan de acuerdo a disposiciones legales y normas con el fin de brindar los servicios dados por normatividad para los servicios públicos

y generadores de servicios para todos los ciudadanos es que están regidos por disposiciones y leyes para mantener uniformidad acorde con sus funciones el cual deben cumplir con la ciudadanía y los entes rectores.

El servicio público está destinado a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y en lo posible superar sus expectativas, debiendo el prestador del servicio tener una actitud amable, agradable y respetuosa. El servicio público debe brindarse en forma correcta, legal, ética y honesta.

Las disposiciones legales y normas que se manejan en el estado son las que diseñan la estructura de las funciones y responsabilidades de las instituciones públicas por lo tanto el servicio público generalmente es homogéneas. Es sabido que el servicio público generalmente es limitado por ser muy rígidas las disposiciones legales y normas que le asisten y se diferencias mucho de las instituciones privadas.

2.1.2. Antecedentes

Internacionales

Pedraza, Lavin y Bernal (2014) en la tesis *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública México: Estudio multicaso en el sector salud*. El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de son identificar los factores determinantes de la calidad del servicio hospitalario y que los expertos contribuyan con el modelo de la organización y que faculden en incrementar, a mediano y largo plazo la logística de este importante sector, al tiempo de aplicar uno de los bienes de mayor fuerza a favor del ciudadano. El objetivo general del presente estudio es distinguir la condición de los beneficios y la gestión de las condiciones biomédicas en el sector salud de la administración pública en Tamaulipas, México. La metodología de investigación que se realizó corresponde

al enfoque cuantitativo, ya que se utilizaron cuestionarios y analizaron los datos con análisis factorial exploratorio. La población de estudio se conformó por aquellos usuarios que tienen acceso a los servicios de salud en las unidades hospitalarias analizadas. Concluyendo que la condición de los beneficios se ha convertido en un valedero componente en la evaluación del rendimiento de la administración de gobierno en las distintas economías y monitoreado de manera real en el sector salud, que el diagnóstico de la calidad del servicio por parte de los ciudadanos aquejados por alguna enfermedad ha representado y sostenido su importancia con el transcurrir del tiempo y que realmente se mantiene un interés sostenible por la investigación. El trabajo de investigación se demuestra que realmente la calidad de servicios es el mayor indicador de valor intangible que mide a modo de termómetro la satisfacción de los pacientes que son atendidos en la administración pública mexicana sector salud. Se concluye de según las muestras obtenidas de los cuestionarios SERVQUAL adaptados, para su uso en todo tipo de servicios médicos, para evaluar la satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el área de urgencias, los que indican similares incidencias psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que lo hacen sustentables para su uso en otros sectores de servicio médico con características similares.

Hadiyati (2014) en su estudio de investigación *Calidad y desempeño del servicio del sector público: estudio sobre Oficina de Inmigración en Indonesia*, tiene el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los consumidores al utilizar los servicios del sector público, a través de un enfoque de política gubernamental para la satisfacción del servicio, y el juicio de las personas con respecto a la calidad y el rendimiento atendidos por el aparato de administración del servicio público. Esta investigación se realizó en la Oficina de Inmigración de Malang Clase 1, que ejecuta las funciones de servicio público de la Dirección General de Inmigración en la ciudad de Malang. La población en este estudio son todos los

solicitantes para un pasaporte en la Oficina de Inmigración Clase 1 Malang, Indonesia. En este estudio, la muestra se toma usando técnica de muestreo intencional y los encuestados son los solicitantes que utilizan el servicio administrativo de aplicando un proceso de pasaporte desde el principio hasta el final. El servicio al cliente en el sector de la organización pública puede medirse haciendo preguntas sobre la hospitalidad de los oficiales, buenos modales, la claridad de la solicitud información, el análisis de necesidades y la línea de tiempo del servicio. Todas estas preguntas son para poner a prueba la capacidad del público organizaciones sectoriales al abordar algunas de las categorías de clientes, se debe realizar otra encuesta para medir la utilidad de la información y los servicios disponibles, y consiste en varias preguntas tales como relevancia, precisión, puntualidad, alcance y facilidad de acceso (Kirkendall, 2008). Concluyendo que del análisis de datos que describen la calidad del servicio que incluye procedimientos de servicio, servicio requisito, la certeza del servicio, la disciplina del servicio de los oficiales, la responsabilidad de los oficiales del servicio, la capacidad de los oficiales del servicio, la velocidad del servicio, la imparcialidad en los servicios, la cortesía y la hospitalidad del oficial.

Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee, Naidoo (2010) en la investigación *Calidad del servicio en el servicio público*, tiene como propósito obtener una mejor comprensión de hasta qué punto la calidad del servicio es entregado dentro del servicio público de Mauricio recurriendo a los empleados de primera línea (FLE) y al cliente percepciones de la calidad del servicio. El objetivo general del presente estudio es el de investigar cuán cerca están las expectativas de servicio y las percepciones FLE de las expectativas del cliente coinciden. SERVQUAL se utiliza para medir la calidad del servicio entre FLE y clientes en un importante departamento del sector público en Mauricio. La población de estudio son 250 clientes que salían del departamento público que fueron interceptados y aquellos que estaban

dispuestos a participar en la encuesta mediante la metodología del modelo SERVQUAL el que propone que los clientes evalúen la calidad de un servicio en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles.

El instrumento SERVQUAL consiste en 22 declaraciones para evaluar las percepciones y expectativas del consumidor con respecto a la calidad de un servicio. Concluyendo que, el departamento de servicio público necesita proporcionar más capacitación a la FLE para mejorar sus habilidades de servicio al cliente. La capacitación debe centrarse en la capacidad de FLE para ayudar a los clientes a resolver sus consultas y problemas rápidamente. En el proceso de resolver tales problemas, deberían mostrar un cuidado, cortesía actitud y un interés sincero en ayudar a los clientes. Además, FLE debería mejorar su conocimiento y habilidades para que puedan proporcionar un servicio rápido y confiable a sus clientes. Cuando prometen hacer algo para el cliente dentro de un cierto tiempo, deben cumplir esa promesa. Más importante aún, servicio la mejora a través de la orientación al cliente proporcionará al sector público la oportunidad de ganar confianza del público que paga impuestos.

La presente investigación trató de presentar los hallazgos de la evaluación de las expectativas y percepciones de calidad del servicio para los clientes y FLE en un contexto de servicio público en Mauricio. La evaluación del servicio las expectativas de calidad y las percepciones investigadas en este estudio han demostrado ser confiables en el público ajuste de servicio. Las brechas en la calidad del servicio indicaban que el departamento de servicio público no se estaba reuniendo las expectativas de sus clientes. Los resultados de este análisis proporcionan evidencia de que el proveedor de servicios las brechas deben ser reducidas. Un paso importante para minimizar las

brechas del proveedor de servicios es medir al cliente expectativas y comunicar estas expectativas a FLE.

Azizzadeh, Khalili, Soltani (2013), en el estudio *Medición de la calidad del servicio en el sector público (Casos de estudio de la oficina de correos de la provincia de Ilam-Iran)*, tiene como finalidad examinar la calidad del servicio postal de la provincia de Ilam en función de comparación de la condición presente y deseable y determinación de factores efectivos en la satisfacción del cliente y clasificación de cada efecto y proporcionando enfoques y sugerencias para que la provincia mejore sus servicios de oficinas postales y actuaciones. Para la presente investigación descriptivo-estadística, se distribuyeron 22 cuestionarios entre 180 clientes de la oficina postal de la provincia de Ilam, y el alfa de cronbach se obtuvo igual a 0,834 usando el modelo SERVQUAL. En el presente estudio el autor concluye proponiendo el método de Parasuraman (1988) quienes diseñaron 5 dimensiones básicas de la calidad del servicio, tangibles, credibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía, de escala de acuerdo a la percepción y la brecha de expectativas como modelo SERVQUAL Ivani, Riahi, (2003), para medir la calidad del servicio que presta el servicio postal de Ilam, el cual consiste en determinar el grado de expectativa versus el grado de percepción del servicio postal de Ilam.

Villa, Cando, Alcoser, Ramos (2017) En la tesis *Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios*, la presente investigación tiene como propósito la obtención de información de la calidad de los servicios públicos mediante las opiniones y actitudes de los usuarios de la ciudad de Riobamba Ecuador, con respecto a la administración de los siguientes servicios públicos: Educación básica, media y superior, bono de vivienda, salud y seguridad social, registro civil, administración tributaria, bono de desarrollo humano, gobernación, municipio, policía, empresa de ferrocarriles. Correos,

inscripción vehicular, bancos públicos, pensiones jubilados, carreteras y obras públicas. El objetivo del estudio es luego de la obtención de los insumos, evaluar los aspectos negativos como, lentitud en los trámites, filas muy largas, mal trato de los funcionarios. La metodología corresponde a un diseño transversal, con enfoque cualitativo, además es un estudio documental para conocer los servicios públicos que proponen las entidades del gobierno, la percepción de los usuarios y la satisfacción recibida, también se realiza un estudio experimental en el cual la opinión de los clientes se evalúa a través de un cuestionario estructurado en la ciudad de Riobamba. Luego de la encuesta aplicada a 2,378 ciudadanos de la ciudad de Riobamba da como resultado que un 96.90% la atención recibida es satisfactoria. La conclusión de la presente investigación es que la mayoría de ciudadanos de Riobamba tienen una buena percepción de los servicios públicos evaluándolos con un 90.96% de los servicios más utilizados como, salud, carreteras, obras públicas, educación superior. Sin embargo, persisten aspectos negativos como, lentitud en los trámites, filas de espera muy largas, trato inadecuado de los servidores públicos.

Liikanen (2003) en la lección inaugural del curso académico de la UOC *La administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro*, menciona que actualmente, las buenas prácticas en varias economías ya han demostrado que la administración electrónica, es sin duda una manera muy eficaz de prestar servicios públicos de mejora calidad, reducir tiempos de espera y mejorar la relación costo/rendimiento, aumentar la productividad y mejorar la transparencia y la responsabilidad. La administración electrónica puede ayudar al sector público a enfrentarse a las contradictorias exigencias de ofrecer más y mejores servicios con menos recursos, en ese sentido, el sector público tiene ante sí el reto de adoptar un papel clave en la modernización de la economía.

Valdunciel, Flórez y Dávila (2007) en la tesis *Análisis de la Calidad del Servicio que prestan las entidades bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la entidad*, tuvo como finalidad evaluar la calidad de servicio en entornos competitivos y la capacidad de adaptación en este tipo de entornos globales con mercados liberados, donde la atención a los clientes, por la alta competitividad se vuelve crítica por la pérdida de clientes y su repercusión en los vínculos que este cliente tiene, al manifestar su mala experiencia. Los resultados exaltaron que los clientes ponderan tanto la calidad operativa del servicio como puntualidad, tiempo de espera, rentabilidad entre otros, como el lugar donde se ofrece el servicio, así como las habilidades blandas en el trato que reciben.

Nacionales

Benzaquén (2013) en el estudio *Calidad en las empresas latinoamericanas: El Caso Peruano*, la presente investigación tiene como objetivo contribuir con la implementación de la calidad y ser aplicada en las empresas peruanas y latinoamericanas con un instrumento adaptado mediante un estudio longitudinal en el cual se compara nueve factores para la gestión de la calidad. El método desplegado se basa en un instrumento para medir la calidad que concentra los elementos claves reconocidos por los expertos Deming (1986) Juran & Gryna (1988) Crosby (1979) Sila, Ebrahimpour (2002) Li, Alistair, Harrison (2003), con adaptaciones para ser replicados en las empresas peruanas y latinoamericanas. La implementación de este instrumento se estableció una medida de la gestión de la calidad en nueve factores. Los resultados obtenidos entre los años 2006 y 2011, las empresas nacionales han mantenido la tendencia a mejoramiento significativo en los 9 factores claves considerados en el presente estudio. Concluyendo que en la investigación se detalla y relaciona el grado de calidad de las empresas peruanas. La conclusión demuestra que realmente existe una tendencia a mejorar en todos los componentes claves considerados en

el estudio, se puede decir, es muy evidente el alcance de la calidad en la extensión de las empresas peruanas.

Loli, Del Carpio, Vergara, Cuba, Morales, Flores y Lamas (2013) en su revista *La Satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*, encontraron en las corporaciones productoras de bienes una orientación muy fuerte hacia la optimización de la tecnología, los recursos financieros y aspectos laborales; y a pesar de estas ingentes inversiones los resultados obtenidos no alcanzaban las metas establecidas e iniciaron investigaciones exploratorias para encontrar otros factores que explicaran o dieran un derrotero hacia donde direccionar estos esfuerzos. Una de estas investigaciones se dio en el ámbito de la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio, tanto en organismos del estado como en empresas privadas. En esta investigación participaron 174 clientes consumidores de productos y servicios evaluando el nivel de satisfacción a través de las siguientes preguntas: precio, ambiente, sinceridad cortesía confiabilidad, puntualidad, conocimiento, habilidad y experiencia. El resultado arrojó un nivel de satisfacción del 35.1% y un nivel de no satisfacción del 22.4% marcando una ventana de oportunidades de mejora en esa institución.

Pastor (2014) en su tesis *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú*: investigó la proposición de políticas públicas a través del diagnóstico de la satisfacción del ciudadano del servicio que prestan las entidades públicas en la provisión de servicios de saneamiento urbano. Dentro de las premisas de la investigación está el relacionar y evaluar el cambio organizacional y su impacto en la satisfacción del ciudadano con métodos cualitativos y cuantitativos. Los resultados de la investigación mostraron una expectativa en mayor infraestructura y atención oportuna y rápida, expresando los ciudadanos su satisfacción al servicio brindado en actitudes de buenos

hábitos y colaboración con las EPS, llevando a la conclusión que para este tipo de servicio básico para la ciudadanía la satisfacción de los clientes no es relevante por sí mismo, pero si se puede convertir en una buena herramienta para un consumo racional del agua sin desperdicios que podrían disminuir el consumo promedio diario daño oportunidad de satisfacer a otros ciudadanos carente de este vital elemento .

2.1.3. Marco conceptual

Categorías

Calidad de servicio

Existe cierta confusión histórica entre los conceptos de calidad de servicio y satisfacción del cliente, (Vicente Martínez-Tur, 2001) nos dice que no existe una única concepción de la calidad, sino que hay diferentes perceptivas que coexisten actualmente. De acuerdo a lo expresado por el autor las calidades se pueden diferenciar de cuatro maneras:

Calidad como excelencia, se aproxima al sentido absoluto, las organizaciones deben seguir el sentido de obtener con máximo esfuerzo lo mejor de sus productos o servicios, para ello se inicia en la gestión de sus procesos, así como también el involucramiento de sus empleados y gerentes para el éxito de su producción.

Sub Categorías

Confiabilidad

Es la capacidad de que debe tener la institución que brinda el servicio para servir de manera segura. Dentro del concepto confianza se encuentra incluida la exactitud y todos los indicadores que asegure al cliente percibir el la actitud, destreza de los profesionales de su empresa. Es decir, dar el servicio de manera precisa desde el inicio.

Es un valor que se manifiesta con la entrega del servicio cubriendo las expectativas del cliente y contribuye como respaldo de la investigación, porque conforma la presente dimensión en las preguntas de la encuesta a elaborar y realizar.

Azizzadeh, Khalili y Soltani, (2013) en su investigación sobre la Medida de la Calidad de Servicio en el Sector Público – Servicio Postal en Ilam-Iran usa la herramienta del SERVQUAL definiendo confiabilidad como la cortesía personal y refinamiento en el trato que permite construir confianza y confianza en los clientes.

(Sharón, 2003) En la investigación de la Calidad de Servicio en un Hotel de Turismo define fiabilidad como la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. (Chen, Ouyang, Huang & Lee, 2016) en su investigación sobre la Calidad de Servicio de un Hotel Público define la fiabilidad como la habilidad de realizar el servicio prometido correctamente y sin errores. Chingang & Lukong (2010) en su investigación sobre la Calidad de Servicio en una Tienda de Venta al por Menor en Umea-Suecia define la fiabilidad como la habilidad de realizar el servicio prometido de acuerdo a como lo han pedido y sin errores.

Seguridad

Es la habilidad de transmitir confianza al cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos con cortesía.

El componente seguridad es una de las claves que debe intervenir en toda entidad para el trato con las personas. Se considera una de las cinco dimensiones en que se centra la presente investigación, conforma la presente dimensión en las preguntas de la encuesta a elaborar y realizar, Azizzadeh (2013) utiliza para esta categoría la credibilidad definiéndola como la habilidad de realizar el servicio en el tiempo prometido, de acuerdo a lo solicitado. Chen (2016) define esta categoría como el conocimiento y cortesía de los empleados y ser capaces

de ganar la confianza y confianza de los clientes. Chingang, Lukong (2010) define esta categoría como el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad de inspirar confianza y confianza.

De acuerdo con la conceptualización de los investigadores la confianza engloba y garantiza el conocimiento, la confidencialidad, el respeto, el buen trato del servicio que recibe el ciudadano y la capacidad de transmitirlo.

Capacidad de respuesta

Es la buena actitud que se muestra para resolver y apoyar a los clientes suministrando un servicio ágil; cumplimiento los tiempos programados.

Es la disponibilidad de la empresa para ofrecer la atención esmerada y personalizada a sus clientes. Deben intervenir definitivamente el trato directo con los interesados de los servicios y es el respaldo de la investigación, porque conforma la presente dimensión en las preguntas de la encuesta a elaborar y realizar. Azizzadeh (2013) la define como la tendencia a ayudar a los clientes y dar un servicio rápido, enfatizando que las actitudes personales basadas en la atención y el cuidado acerca de las capacidades de respuesta ante los reclamos y preguntas de los clientes.

Empatía

Martínez, Peiró y Ramos (2001) es la atención personalizada del personal, quienes inspiran comprensión y preocupación por las necesidades que explican los clientes.

Es la disponibilidad de las personas que conforman la empresa para ofrecer la atención esmerada y personalizada a sus clientes, y en situaciones ponerse en el lugar del otro. Deben intervenir definitivamente el trato directo con los interesados de sus servicios, es el respaldo de la investigación, porque conforma la presente dimensión en las preguntas de la encuesta

a elaborar y realizar y quienes respaldan son, Azizzadeh (2013) Quien la define como el entendimiento de los problemas y la atención personal a los clientes enfatizando que a los clientes se les considere como seres humanos y esa perspectiva, asimismo Adí Sharón (2003) ratifica que el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes, mientras que Chen (2016) define esta sub categoría como la atención individual y personalizada para proporcionar la atención cuidadosa al cliente, finalmente Chingang y Lukong (2010) puntualiza la empatía como la atención individualizada que la empresa proporciona a los clientes.

Tangibles

Martínez, Peiró, Ramos (2001) se entiende por tangibles a las instalaciones físicas, equipamiento y apariencia personal.

Es el cliente quien tiene la última palabra para juzgar el buen o mal servicio que se le brinda. Es el respaldo de la investigación, porque conforma la presente dimensión en las preguntas de la encuesta a elaborar y realizar.

La mayor parte de los servicios son tangibles dice, Lovelock, (1983), y son resultados de procesos verificados por el consumidor de acuerdo a las especificaciones previas a su consumo. Azizzadeh (2013) la define como los componentes físicos del servicio. La atracción de las edificaciones, equipos, personal bien presentado y material impreso están dentro de los factores a considerar. La tangibilidad son las características físicas y apariencia del proveedor, menciona, Adí Sharón (2003) es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio. Chen, Ouyang, Huang, Lee (2016) puntualiza esta categoría como la apariencia de las facilidades físicas, herramientas, equipos y personal Chingang, Lukong (2010) precisa la tangibilidad como la apariencia de las facilidades físicas, equipo y del personal.

Satisfacción del cliente

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) definen la satisfacción del cliente como una función de la valoración de los clientes de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio.

Giese y Cote (2000) definen satisfacción del cliente como la identificación con una respuesta cognitiva o afectiva, que se da en la experiencia de la compra y ocurre en un cierto tiempo después de la compra y/o del consumo.

De acuerdo a Lovelock, Wright (2002), la calidad de servicio y la satisfacción del cliente son conceptos relacionados, pero no son lo mismo. Muchos investigadores han llegado a la conclusión que la percepción del cliente, acerca de la calidad, está basada en evaluaciones cognitivas de largo plazo acerca del servicio entregado por las organizaciones; mientras que la satisfacción del cliente, es una reacción emocional de corto plazo de una experiencia específica de servicio.

De acuerdo a Lovelock, Wright (2002), la satisfacción del cliente se da a través de una serie de encuentros, donde se va haciendo una idea de su grado de satisfacción o de satisfacción y puede usar la data de la calidad del servicio. Los clientes deben vivir el servicio anterior de que puedan estar complacidos o no con el servicio, asimismo, Rust y Oliver (1994) puntualizan algunas diferencias significativas entre calidad de servicio y satisfacción del cliente: Las dimensiones de la calidad del servicio son específicas, ya sean estas funcionales o de atributos, mientras que la satisfacción del cliente puede resultar de cualquier dimensión, relacionada a la calidad o no; la calidad del servicio no requiere la experiencia con el servicio o con el proveedor, mientras que la satisfacción del cliente es influenciada por un número de procesos cognitivos y afectivos, incluyendo equidad,

atribución y emoción del mismo modo Kumasay (2014) argumenta que bajo la premisa de que solo los clientes pueden juzgar la calidad del servicio, esta puede ser definida como un juicio acerca de la excelencia o superioridad global del servicio Scheiner y White (2004). Mientras que la satisfacción puede ser definida como “un juicio del producto o servicio que proporciona un nivel de placer en función del consumo que lo hace sentir pleno o no (Oliver, 1997). Esto es, la satisfacción está más relacionada con el juicio de como el servicio afecta emocionalmente al cliente y/o a la experiencia del cliente con el servicio y/o producto, que con el servicio y/o producto por sí mismo.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Sintagma

Dicho por de otro modo por Hurtado (2000) el sintagma holístico nos grafica en que el todo es más que la suma de las partes, y que cada hecho es tan importante que el siguiente para conformar de manera integral este modelo de investigación cuantitativo y cualitativo y en ese orden de ideas es que surge la importancia de elaborar el caso de estudio con dinámicas, métodos y técnicas para la formulación de propuestas novedosas, creación de teorías, evaluación de proyectos, programas y acciones sociales.

Se entiende bajo este concepto integrativo de métodos cuantitativo y cualitativo, las propuestas que surja del sintagma holístico proyecta a un nivel más enriquecido en su investigación, consecuentemente pueden desarrollar modelos, invenciones y propuestas organizadas, progresivas y aplicables a soluciones.

3.2. Enfoque

Dicho por Hernández, Fernández y Baptista (2006) el enfoque es el que va a utilizar para orientar la investigación e interpretar los datos y define los eventos a estudiar y el soporte conceptual de la investigación. El diseño mixto determina el mayor nivel de análisis y el más alto grado de integración o combinación entre los métodos cualitativo y cuantitativo. Ambos se combinan en casi todas las fases del proceso de investigación enriqueciendo el tipo de diseño de estudio, de esta manera mapea los atributos de cada uno de los enfoques contribuyendo al resultado de la investigación.

Por la necesidad del dinamismo de integración del enfoque mixto de la composición de los métodos cualitativo y cuantitativo se fundamenta en recolección de información descriptiva y medición cuantificable, lo que conduce al desarrollo de procesos y etapas estructurados del método cualitativo que es a través de la descripción de hechos observados y en lo

cuantitativo a través de información numérica, de este modo se integran para su medición e interpretación de la investigación.

El aporte que representa el enfoque mixto a desarrollo de la presente investigación es conveniente por la amplitud de información que se entremezclan en la mayor parte de las fases que finalmente se interpretara el caso de estudio.

3.3. Tipo, nivel y método

Tipo

La investigación tipo proyectivo consiste en la elaboración de una propuesta, plan., programa o modelo y es el adecuado para proponer una solución a una problemática presentada en una institución, región geográfica, un grupo social, área en particular. A partir de un diagnóstico y resultados de un proceso investigativo (Hurtado, 2000).

Hurtado (2000) argumenta que de acuerdo a las acciones y al diagnóstico presentado se diseña o crea la propuesta que conducen a modificar o mejorar el fenómeno.

Nivel

De acuerdo a la complejidad de los objetivos según Hurtado (2006) se dice que la investigación de nivel comprensivo se basa en explicar, predecir y proponer, estudiando el la circunstancia en relación a otra que alude a contextos y complejidades que se interrelacionan.

Método

El método deductivo permite determinar inferencias del conocimiento que ya existían, en consecuencia, la indagación científica no puede realizarse solamente por el razonamiento deductivo, realmente es dificultoso indicar la verdad universal de muchos enunciados que tratan fenómenos científicos. El razonamiento deductivo puede partir desde lo que se conoce e indicar nuevos nexos conforme transita de lo general a lo específico.

El método inductivo plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual a lo general, se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. La inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo. De acuerdo a las acciones y al diagnóstico presentado se diseña o crea la propuesta que conducen a modificar o mejorar el fenómeno.

Para realizar la investigación de un fenómeno se formulan dos tipos de investigación, métodos inductivos el cual se basa en la observación y toma de las características comunes de datos que concluyen en una hipótesis o teoría y de investigación deductiva que se formulan con base científica comprobadas (Abreu, 2014)

Considerando que ambos métodos tienen fines diferentes no se contraponen, más bien se complementan, no obstante, representa a la investigación en desarrollo mayor profundidad en los resultados de esta manera se hace más objetiva la propuesta a diseñar.

Tabla 1

Validación de expertos del instrumento cuantitativo SERVQUAL

Nro.	Nombre del experto	Cargo/ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Carlos Arturo Aguirre Carbajal	Docente	Magíster	Aplicable
2	Juan Pablo Céspedes Castro	Docente	Magíster	Aplicable
3	Pietro Pablo Guissepi Dondero	Docente	Magíster	Aplicable

El instrumento cuantitativo fue validado por el juicio de tres expertos, el Mg. Carlos Arturo Aguirre Carbajal, el Mg. Juan Pablo Céspedes Castro y el Mg. Pietro Pablo Guissepi Dondero, quienes luego de proceder a la revisión de la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios: coherencia, relevancia, claridad y suficiencia del instrumento indicando con su rúbrica que el correspondiente instrumento cuantitativo es apto para el inicio de su aplicación y llevar a cabo las encuestas a los ciudadanos.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento.

Alfa de Cronbach	Nro. de ítems
0.943	22

Piloto= 20 sujetos

La siguiente tabla muestra que el instrumento que mide la Calidad de Servicio tiene una alta confiabilidad, tal como lo indica la prueba alfa de Cronbach (0.943)

3.4. Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 3
Matriz de la categoría calidad de servicio

Sub Categorías	Indicadores
Confiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Seguridad	Conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, la capacidad de generar confianza.
Capacidad de respuesta	Actitud de ayudar a los clientes y brindar servicio ágil
Empatía	Capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los ciudadanos.
Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, aspectos físicos que el cliente percibe.

Fuente Elaboración propia

3.5. Población, muestra y unidades informantes

Cuantitativo:

Población

Hurtado (2010) Este método consiste en la ubicación del contexto en donde se recogerán los datos para el desarrollo de la investigación relacionándolos con el ambiente que con las particularidades socioculturales de los habitantes en consecuencia, deberá realizarse un análisis cuantitativo.

La información aportada de la recolección de información de los integrantes de la población es apoyada del análisis cuantitativo se determina los criterios para establecer la investigación. La población a estudiar es el público que acude a las oficinas registrales de RENIEC a realizar trámites Hurtado que señala que la población es el entorno de un caso de estudio con las características de interés, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicha investigación.

Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2006) es un reducido grupo de la población o universo, determinado, justificado para la unidad de muestreo para obtener resultados y establecer la medida.

Una muestra probabilística se elige matemáticamente, por lo que la probabilidad de selección de cada unidad es conocida de antemano.

Para iniciar la investigación de un indicado grupo de personas es esencial que las características sean comunes de ciertos criterios (Hernández, 2006)

En el desarrollo de la presente investigación se reconoce principalmente a los ciudadanos que acuden a las oficinas registrales de RENIEC

Muestreo

Es la manera precisa que se emplea para elegir la muestra el cual elige las diversas técnicas de muestreo probabilístico: Muestreo aleatorio simple, muestreo sistemático, muestreo estratificado, muestreo por conglomerados, muestreo desproporcionado.

Unidad informante

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), la unidad informante es la persona o personas que van a recolectar información de personas, organizaciones, comunidades, situaciones, eventos etc.

En este estudio la unidad informante está compuesta por las oficinas registrales el RENIEC. De las personas que acuden a solicitar los servicios de la institución en estudio.

La encuesta

La encuesta es un instrumento que cumple un rol importante en el sondeo de la investigación donde se recolectaran a información cuantitativos necesarios La encuesta es un instrumento que cumple un rol importante en el sondeo de la investigación donde se recolectaran) a información cuantitativos necesarios. Instrumento que contiene preguntas de interés para el desarrollo de la presente investigación que aporta información medible y cuantificable. Hernández, Fernández, Baptista, (2014).

3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Se elaboró un instrumento cuantitativo denominado cuestionario, asimismo, un instrumento cualitativo el que se le denomina ficha de entrevista, para Martínez, Peiró, Ramos (2001) al

usar la metodología se clarifica los objetivos a conseguir, las medidas a emplear, la aplicación de los instrumentos, los indicadores que van a conducir al diagnóstico de los puntos fuertes y débiles de la institución en estudio p.166. Los pasos para desarrollar la investigación son en primer lugar la obtención de la información para el análisis e interpretación para debatir las decisiones que aporten al desarrollo de la investigación en el que se utilizará las técnicas de tipo cualitativo y cuantitativo por medio de una encuesta, y los instrumentos tipo cuestionario y entrevista. Usándose con más frecuencia la encuesta para medir la calidad de servicio que brindan las organizaciones.

En el desarrollo de la indagación de datos desde la percepción de los usuarios, se midió mediante el modelo SERVQUAL, el cual está compuesta de 22 preguntas que se agrupan en 5 sub-categorías: Confiabilidad 1-5, capacidad de respuesta 6-9, seguridad 10-13, empatía 14-18 y elementos tangibles 19-22.

Se les presenta un formato de encuesta con 22 preguntas y 7 rangos de valoración, indicándoles con un ejemplo para facilitarles el modo en el momento de ser respondidos tomándose en cuenta que el número 1 corresponde a totalmente en desacuerdo, aumentando hasta el número 7 que corresponde a totalmente de acuerdo.

El diseño de la presente investigación no experimental se realizó en un solo momento en las oficinas registrales del RENIEC, luego de haber sido atendidos por los empleados de la institución, el tiempo aproximado por cada encuestado es de 6 minutos, y no hubo manipulación, debido a que estas serán estudiadas y observadas directamente de la realidad.

De las 124 encuestados solo una persona indicó que no tenía tiempo para responder el cuestionario, en ese caso se retiró la encuesta y se tabuló sobre 123 cuestionarios.

Algunos encuestados, refieren que son muchas preguntas que contiene el cuestionario

Entrevista

De acuerdo al procedimiento de la entrevista según Ander, Egg (1982) la entrevista se basa en un diálogo entre dos personas que son el entrevistador y el entrevistado que puede ser acerca de algún problema o tema determinado siguiendo pautas determinadas el cual tiene el propósito profesional de obtener de información de un grupo con características similares.

3.7 Procedimiento para recopilar datos

Los datos cuantitativos fueron obtenidos mediante el instrumento de cuestionario del modelo SERVQUAL validado por tres expertos y midiendo los ítem bajo la prueba de Alfa de Cronbach

Los datos cualitativos

Los datos cualitativos se obtuvieron mediante entrevistas a tres funcionarios de manera individual con la ficha de entrevista, y la información obtenida de las entrevistas son codificadas para poder aplicar en la herramienta Atlas Ti, que ayuda a organizar y analizar la información de las entrevistas.

3.8 Análisis de datos

Los resultados obtenidos mediante las encuestas por medio del cuestionario se interpretó a través del Diagrama de Pareto de esta forma se realizó la captación de datos estadísticos que son representadas en la distribución de frecuencias y datos porcentuales

CAPÍTULO IV

EMPRESA

4.1. Descripción de la empresa

De acuerdo a la encuestadora IPSOS, el RENIEC es la institución pública de mayor confianza entre las instituciones públicas del estado peruano. Se constituye en funciones en el año 1995, con una coyuntura crítica por la responsabilidad en esos momentos que fue el Padrón Electoral. Para efectos y de acuerdo a la Ley Orgánica N° 26497, se define que el documento de identidad constituye la única cédula de identidad personal para todos los actos civiles, administrativos, comerciales y judiciales; y es otorgada a todos los ciudadanos nacidos en territorio peruano (Artículo N°26), en consecuencia dio origen a ser un país con un solo Registro de Identidad y otorgando al RENIEC la responsabilidad de inscribir a todos los peruanos a fin de tener un Registro Único de Identificación de las Personas Naturales- RUIPIN, y es que a partir del REUPIN que se le delega el Padrón Electoral, el cual consta de dos instancias.

Un primer reporte preliminar de todos los adultos (mayores de 18 años) hábiles para el proceso de elección, ya sea municipales o generales. Esta lista es sometida a escrutinio e impugnación por los ciudadanos, que hasta hace menos de dos años se imprimía y pegaba en las paredes de las municipalidades y que ahora todo el proceso de impugnación se puede realizar a través de internet.

Una lista final, sin los impugnados, que es enviada al Jurado Nacional de Elecciones para su aprobación y esta lista aprobada también es enviada a la ONPE para la organización e implementación del Proceso Electoral.

Después de seis años (2001), RENIEC asume la responsabilidad de registrar los nacimientos, matrimonios, divorcios y defunciones, generándose el Registro Civil que había estado bajo la responsabilidad de las municipalidades e iglesias. A partir de 1930, se estima

que existen 60 millones de actas o partidas que los municipios o iglesias las tienen en libros de diferentes formatos y que RENIEC tenía que afrontar, sin presupuesto adicional, el acopio de todas las partidas de nacimiento, matrimonio, divorcio y defunción de las municipalidades y/o iglesias.

A la fecha, RENIEC con sus propios recursos ha llegado a acopiar, digitalizar y microfilmear 15 millones de actas y ya tiene en curso un proyecto con el BID para acopiar, digitalizar y microfilmear otros 15 millones. El tener estas actas en forma centralizadas y microfilmadas permite a RENIEC que estas actas puedan ser entregadas en cualquier momento y lugar del país y del extranjero vía internet, ahorrando al país costos de transacciones muy significativos.

Por otro lado, a partir del 2010, RENIEC ha generado el documento de identidad de los menores; y a la fecha se tiene registrados el 98.5% a nivel de niños y el 99.5% a nivel de mayores, convirtiéndose el PERÚ en uno de los países con mayor cantidad de ciudadanos y niños documentados. En esta línea para superar las barreras de los límites de fronteras, lugares de difícil acceso o personas enfermas o con alguna dolencia, RENIEC no espera que solamente el ciudadano haga sus trámites en sus agencias y canales de medios, sino que va hacia los ciudadanos en alianza con el MIDIS, MINEDU y FFAA.

Otra responsabilidad otorgada a RENIEC es el registro de Certificados Digitales. Este registro, conjuntamente con el documento de identidad, conforman la célula madre de la transformación digital del Estado, dando lugar a la aparición del DNI electrónico; ya que uno de los certificados le permite autenticarse en el ciberespacio y el otro certificado, que ambos están en el chip de este DNIE, le permite firmar digitalmente cualquier documento desde cualquier lugar con el valor legal de una firma física y sin repudio.

Otras responsabilidades asumidas recientemente es el Registro de Vinculados, la Verificación Domiciliaría y la Geolocalización. En esta última ya se tiene un avance de 11 millones de domicilios geo-referenciados, la gran mayoría en Lima Metropolitana y Callao; la verificación domiciliaria se viene aplicando con el objetivo fundamental de evitar el golondrinaje en las elecciones (mudanza masiva de ciudadanos de un distrito a otro) y porque la dirección que aparece en el DNI es su dirección legal.

4.2. Marco legal de la empresa

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil -RENIEC-, inicia sus operaciones mediante Ley N° 26497, de acuerdo con los Art. 177° y 183° de la Constitución Política del Perú, como un ente nacional soberano con personería jurídica de derecho público interno.

RENIEC, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, es una entidad pública autónoma que goza de atribuciones de sujeto registral, técnica, administrativa, económica y financiera. Fue instituido por Ley N° 26497 de fecha 12 de julio de 1995. Su actual Jefe Nacional es el Dr. Jorge Luis Yrivarren Lazo, quien aceptó la jefatura en febrero del 2011.

4.3. Actividad económica de la empresa

El registro único de identificación de las personas naturales; es nuestra razón de ser, existimos respondiendo a la necesidad de organizar, administrar y dirigir el sistema registral de los peruanos, que involucra el registro civil, registro de personas y registro de

naturalización, lo que constituye el registro único y base de datos de identificación de todos los peruanos. En procesos de elecciones, la principal participación del RENIEC es la de facilitar el padrón electoral al Jurado Nacional de Elecciones (JNE), para que a la vez lo admita seguidamente lo envíe a la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) como padrón electoral oficial a utilizar el día de las elecciones.

CAPÍTULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1. Resultados cuantitativos

En el análisis del Pareto, se determinó a través la tabla 10 y figura 15 que la pregunta 1. La atención al ciudadano se ve afectada por que los empleados de la O.R. están demasiado ocupados, perteneciente a la sub categoría confiabilidad, es una de los puntos críticos más resaltantes. Esto refleja que el empleado no tiene suficiente disponibilidad para la atención del usuario siendo afectada la calidad de servicio en la oficina registral. Con respecto al otro punto crítico, se consolidó la pregunta 18. Los horarios de actividades de la oficina registral son convenientes, de la sub categoría empatía esto permite comprender que el ciudadano muestra que no se le está atendiendo convenientemente en horarios establecidos por la oficina registral. Finalmente, el último aspecto crítico se refleja en la pregunta 19. Los equipos de la oficina registral son modernos, de la sub categoría elementos tangibles; siendo un aspecto tangible y de alto presupuesto es que la renovación del equipamiento se convierte en problema por el uso a través del tiempo y el deterioro del mismo.

Con respecto a la sub-categoría confiabilidad se observa que en el indicador rapidez denotan que el servicio es regular en el momento de brindar la atención de lo requerido y se observa que falta un poco de orden. Sin embargo los indicadores, en cumplimiento, disponibilidad y eficacia los ciudadanos observan que se brindan un servicio satisfactorio.

En la sub categoría Capacidad de respuesta se observa que en el indicador servicio los ciudadanos opinan que es de regular a adecuado pero carecen de técnicas para mejorar el servicio. Por otro lado, en los indicadores comunicación y eficiencia opinan que es regular si bien los empleados responden y brindan correctamente la información sobre los procedimientos se nota el desdén en el trato de la mayoría de los empleados.

De acuerdo a los resultados la opinión de los entrevistados indica en el indicador guía que el servicio es regular y que se debe mejorar el trato amable que deben tener los

empleados. Por otro lado el indicador servicio los entrevistados opinan que el servicio recibido es regular pero los procesos podrían mejorarse respecto a la rapidez de atención y trámite.

De acuerdo a la figura se observa que en el indicador amabilidad la opinión de los entrevistados opina que los empleados muestran poca amabilidad y ciertos empleados no responden al saludo de los ciudadanos, del mismo modo, opinan que no demuestran buena actitud por el trato displicente y poco amable.

En el indicador elementos tangibles, los entrevistados opinan que el equipamiento tiene regular apariencia y algunas oficinas no son tan limpias ni ordenadas como otras respecto a las áreas de espera. De igual manera, algunos letreros están mal colocados y falta mejorar la señalización.

Del resultado del diagrama de Pareto se obtuvo el siguiente resultado:

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondiente a la sub categoría confiabilidad de las oficinas registrales de RENIEC.

Tabla 4
Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Confiabilidad.

Ítems	Muy en desacuerdo 1		Muy en desacuerdo 2		En desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo		Muy en de acuerdo 1		Muy en desacuerdo 1	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Cuando la O.R. promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	4	13.33	5	16.67	6	20.00	17	56.67	49	163.33	36	120	6	20
2. Cuando un ciudadano tiene un problema, la O.R. muestra interés en resolverlo	1	3.33	4	13.33	5	16.67	17	56.67	42	26.67	38	126.7	16	3.33
3. La O.R. brinda el servicio de manera correcta la primera vez	2	6.67	1	3.33	11	36.67	13	43.33	47	156.6	33	110	16	53.33
4. La O.R. proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	1	3.33	4	13.3	6	20.00	30	100	51	170	28	93.3	31	10
5. La O.R. debe insistir en registros libres de error.	2	6.67	1	33.33	11	36.67	13	43.33	47	156.6	33	110	16	3.33

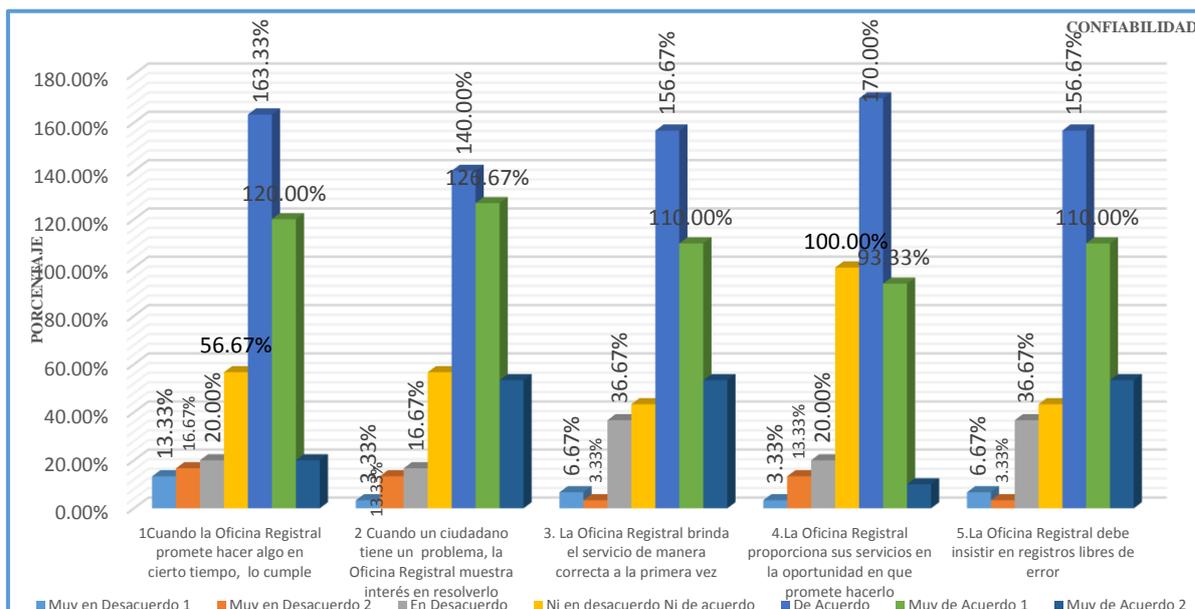


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría confiabilidad de las oficinas registrales del RENIEC

En la tabla 2 y la figura 1 referente a la subcategoría Confiabilidad se da la interpretación relacionado con la pregunta N° 4 ¿La O.R. proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo?, se puede observar que el 100 % de encuestados opinaron no estaban ni en desacuerdo ni de acuerdo de la oportunidad en que promete realizar sus servicios y un mínimo del 3.33 % de encuestados opinaron que están en muy en desacuerdo con la confiabilidad del servicio brindado.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Capacidad de Respuesta

Ítems	Muy en desacuerdo 1		Muy en desacuerdo 2		En desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo		Muy en de acuerdo 1		Muy en desacuerdo 1	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. La oficina registral mantiene informados a los ciudadanos sobre cuando se ejecutarán sus servicios	2	6.67	1	6.67	6	20.00	17	56.67	43	143.33	43	143	10	33.33
7. Los empleados de esta oficina registral brindan el servicio con prontitud.	2	6.67	1	3.33	4	13.33	14	46.67	42	140	38	126.7	22	73.33
8. Los empleados de la O.R. se muestran dispuestos a ayudar a los ciudadanos	2	6.67	4	13.3	27	46.67	43	43.33	31	140	15	126.7	1	73.33
9. La atención al ciudadano se ve afectada porque los empleados de la O.R. están demasiados ocupados	1	6.67	1	13.3	9	90.00	15	143.3	36	103	15	50	17	3.33

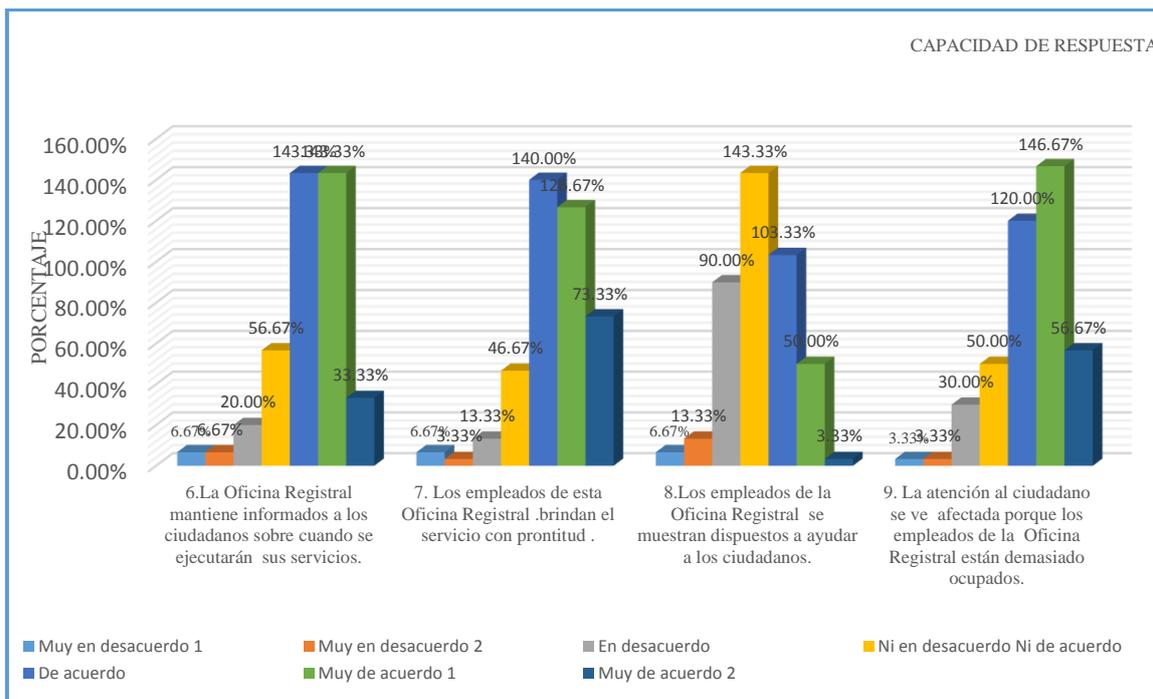


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría capacidad de respuesta de las oficinas registrales del RENIEC.

En la tabla 5 y la figura 2 referente a la sub-categoría Capacidad de Respuesta, relacionado a la pregunta N°. 8 ¿Los empleados de la O.R. se muestran dispuestos a ayudar a los ciudadanos? se observa que el 143.33% de los encuestados opinan que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo con la atención de los empleados de la O.R. que muestren la disposición a ayudar a los ciudadanos y el 90 % opinan que están en desacuerdo con la disposición que muestran los empleados para ayudarlos.

Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Seguridad

Ítems	Muy en desacuerdo 1		Muy en desacuerdo 2		En desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo		Muy en de acuerdo 1		Muy en de acuerdo 1	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. El comportamiento de los empleados de la O.R. le inspira confianza	4	13.33	1	3.33	3	10.00	6	20.00	45	150.00	46	153.33	18	60.00
11. Se siente seguro en esta O.R. cuando está realizando sus trámites	1	3.33	1	3.33	5	16.67	13	43.33	39	130.00	39	130.00	25	83.33
12. Los empleados de esta O.R. tratan siempre con cortesía	2	6.67	4	13.33	27	46.67	43	43.33	31	140.00	15	126.67	1	73.33
13. Los empleados de la O.R. cuentan con el conocimiento para responder consultas a los ciudadanos	0	0.00	1	3.33	0	0.00	17	56.67	56	186.67	37	123.33	12	40.00

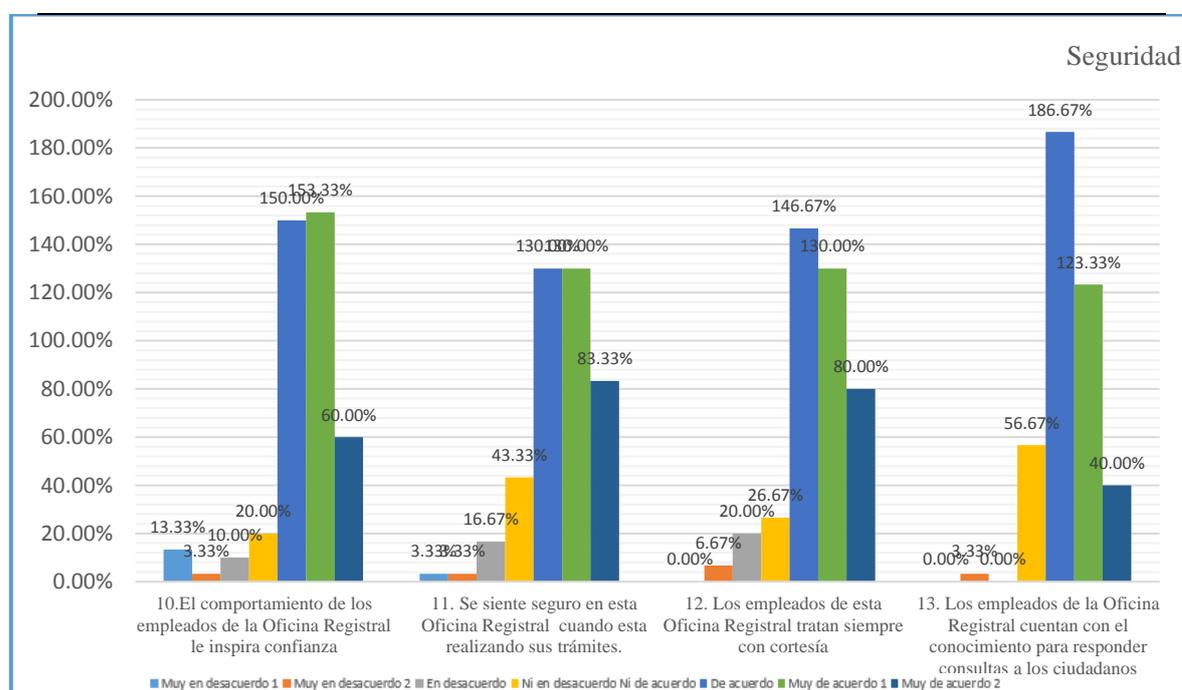


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría seguridad de las oficinas registrales del RENIEC.

En la tabla 6 y figura 3 de la subcategoría Capacidad de Respuesta, relacionado con la respuesta N°.13 ¿Los empleados de la O.R. cuentan con el conocimiento para responder consultas a los ciudadanos? se observa que el 56.67% de los encuestados opinan que no están ni en desacuerdo ni de acuerdo que con la atención de los empleados de la O.R. que muestran conocimiento para responder consultas a los ciudadanos, y el 3.33 % opinan que están en desacuerdo con el conocimiento que muestran los empleados para responder las consultas que les realizan.

Tabla 7 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Empatía.

Ítems	Muy en desacuerdo 1		Muy en desacuerdo 2		En desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo		Muy en de acuerdo 1		Muy en desacuerdo 1	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. La O.R. le brinda la atención individualizada.	2	6.67.	1	3.33	7	23.3	19	63.3 3	47	156.67	35	116 6	12	33.3 40.00
15. La O.R. cuenta con empleados que brinda atención personal.	2	6.67	2	6.67	8	26.6 7	19	63.3 37	42	140	34	133. 3	16	53.33
16. La O.R. se preocupa por cuidar los intereses	0	0.00	1	3.33	9	30.0 0	17	56.6 7	45	150	35	116. 6	16	53.33
17. Los empleados de la O.R. entienden sus necesidades específicas.	0	20.0	1	10.0	9	60.0 0	17	136. 7	45	103. 3	35	6,67	16	13.33
18. Los horarios de actividades de la O.R. son convenientes.	0	36.67	1	6.67	9	36.6 7	17	76,6 7	45	110	35	96,6 7	16	46.67

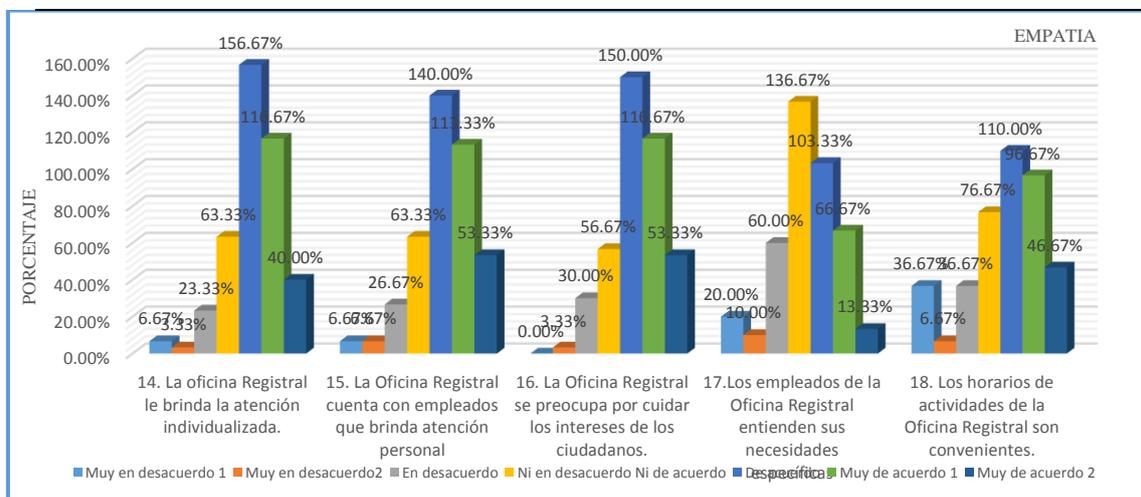


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría empatía de las oficinas registrales del RENIEC.

En la tabla 7 y la figura 4 de la sub categoría Empatía relacionada con la pregunta 17 ¿Los empleados de la O.R. entienden sus necesidades específicas? nos muestra que el 136.67% de encuestados opinaron que ni están desacuerdo ni de acuerdo con la atención de necesidades específicas que deban solucionarles, y el 60% están en desacuerdo por no ser atendidos en sus necesidades específicas

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Elementos Tangibles.

Ítems	Muy en desacuerdo 1		Muy en desacuerdo 2		En desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo		Muy en de acuerdo 1		Muy en desacuerdo 1	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
19. La O.R. le brinda la atención individualizada.	1	3.33	1	3.33	4	13.3	12	40.00	43	143.33	39	130	23	76.67
20. La O.R. cuenta con empleados que brinda atención personal.	4	13.3	3	10.0	13	43.3	23	76.67	43	143.3	28	93.3	9	30.00
21. La O.R. se preocupa por cuidar los intereses	4	13.33	3	10.0	13	43.33	23	76.67	43	143.4	28	93.3	9	30.0
22. Los empleados de la O.R. entienden sus necesidades específicas.	1	3.33	1	3.33	8	26.67	15	50	46	153.3	45	150	7	23.33

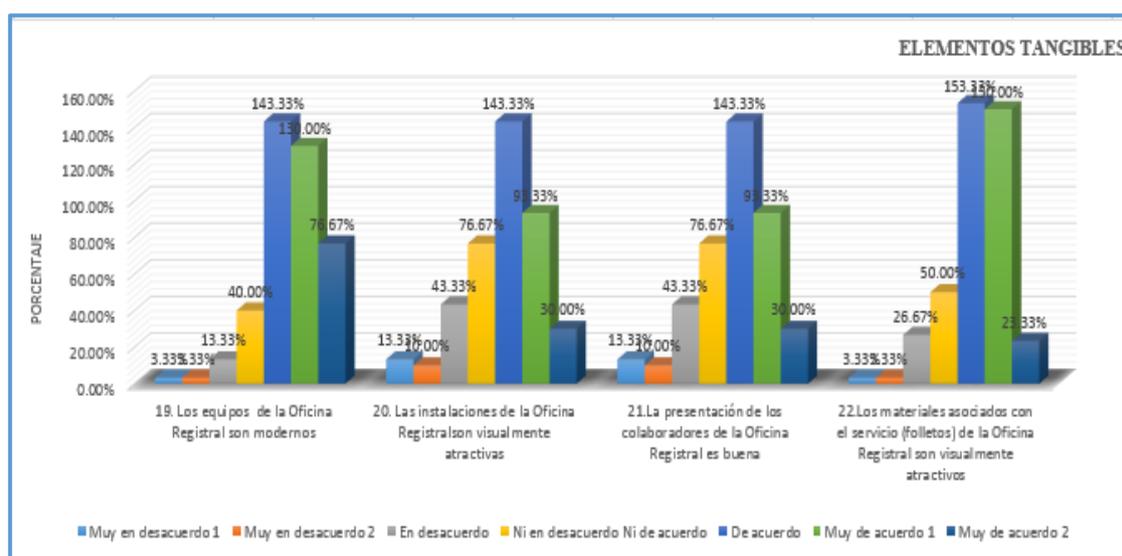


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría elementos tangibles de las oficinas registrales del RENIEC.

En la tabla 8 y figura 5 relacionado con la sub categoría Elementos Tangibles relacionado con la pregunta 20 ¿Las instalaciones de la O.R. son visualmente atractivas? se puede apreciar que el 76.67 % de los ciudadanos opinan que ni están en desacuerdo ni de acuerdo con los horarios, de lo visualmente atractivas de las instalaciones de las O.R. y de la buena presentación de los colaboradores, pero el 43.33% opinan que están en desacuerdo con las instalaciones de las oficinas, no les parece atractivas, así como también están en desacuerdo con la presentación de los colaboradores.

Tabla 9

Pareto de la categoría calidad de servicio en RENIEC 2018

Item	Problema	%	Sumatoria
9. La atención al ciudadano se ve afectada porque los empleados de la Oficina Registral están demasiado ocupados.	33	11.66%	11.66%
18. Los horarios de actividades de la Oficina Registral son convenientes.	27	9.54%	21.20%
19. Los equipos de la Oficina Registral son modernos	24	8.48%	29.68%
21. La presentación de los colaboradores de la Oficina Registral es buena	20	7.07%	36.75%
1. Cuando la Oficina Registral promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	15	5.30%	42.05%
6. La Oficina Registral mantiene informados a los ciudadanos sobre cuando se ejecutarán sus servicios.	15	5.30%	47.35%
3. La Oficina Registral brinda el servicio de manera correcta a la primera vez	14	4.95%	52.30%
5. La Oficina Registral debe insistir en registros libres de error	14	4.95%	57.24%
16. La Oficina Registral se preocupa por cuidar los intereses de los ciudadanos.	12	4.24%	61.48%
4. La Oficina Registral proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	11	3.89%	65.37%
10. El comportamiento de los empleados de la Oficina Registral le inspira confianza	11	3.89%	69.26%
2. Cuando un ciudadano tiene un problema, la Oficina Registral muestra interés en resolverlo	10	3.53%	72.79%
7. Los empleados de esta Oficina Registral brindan el servicio con prontitud.	10	3.53%	76.33%
15. La Oficina Registral cuenta con empleados que brinda atención personal	10	3.53%	79.86%
17. Los empleados de la Oficina Registral entienden sus necesidades específicas	10	3.53%	83.39%
22. Los materiales asociados con el servicio (folletos) de la Oficina Registral son visualmente atractivos	10	3.53%	86.93%
11. Se siente seguro en esta Oficina Registral cuando está realizando sus trámites.	8	2.83%	89.75%
13. Los empleados de la Oficina Registral cuentan con el conocimiento para responder consultas a los ciudadanos	8	2.83%	92.58%
8. Los empleados de la Oficina Registral se muestran dispuestos a ayudar a los ciudadanos.	7	2.47%	95.05%
12. Los empleados de esta Oficina Registral tratan siempre con cortesía	7	2.47%	97.53%
20. Las instalaciones de la Oficina Registral son visualmente atractivas	6	2.12%	99.65%
14. La oficina Registral le brinda la atención individualizada.	1	0.35%	100.00%

Fuente Elaboración propia

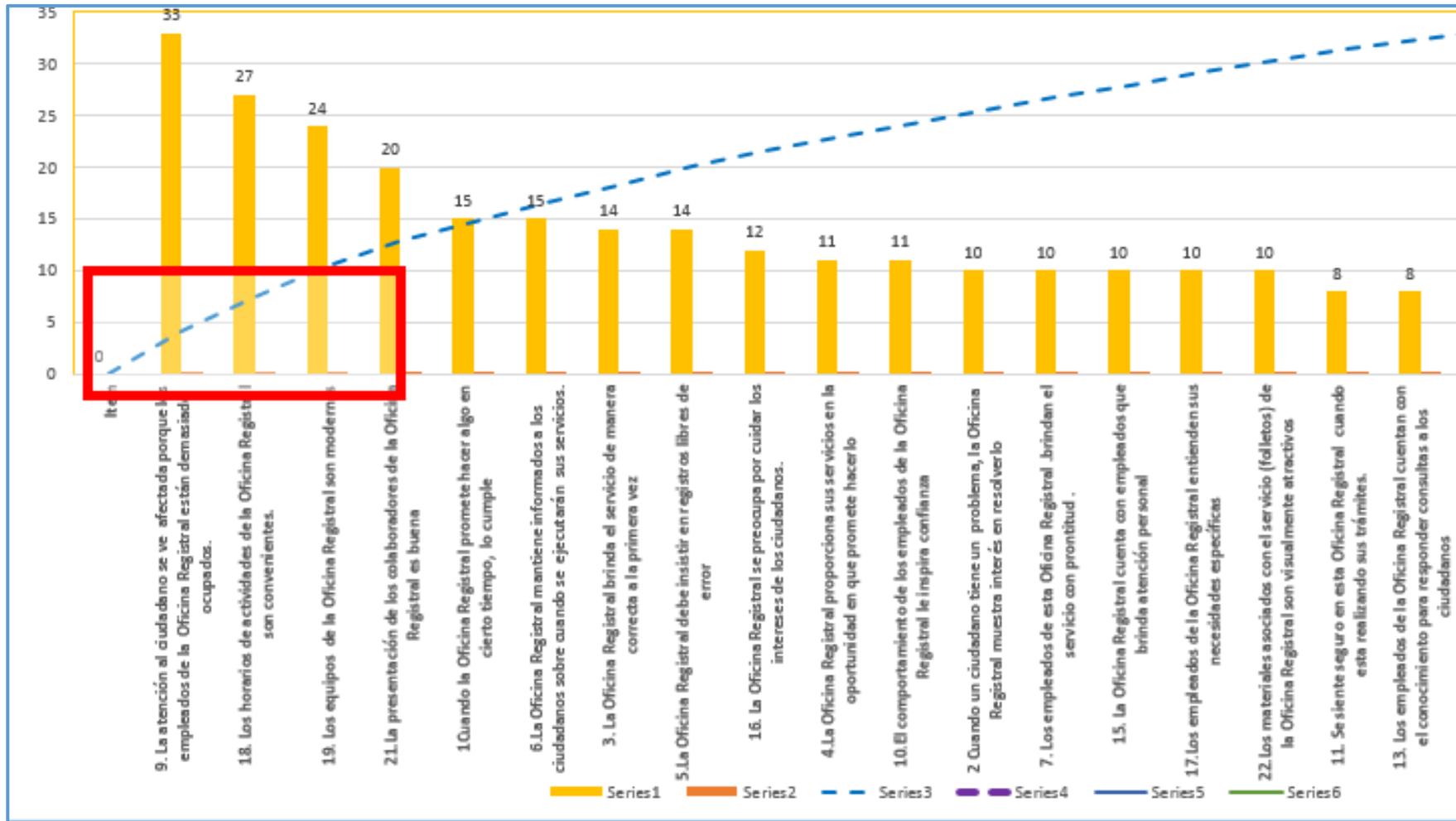


Figura 6: Diagrama de Pareto de la categoría calidad de servicio en RENIEC 2018

Fuente: Elaboración propia

5.2. Interpretación cualitativa

Sub Categoría

Confiabilidad

Con respecto a la sub-categoría confiabilidad se observa que en el indicador rapidez denotan que el servicio es regular en el momento de brindar la atención de lo requerido y se observa que falta un poco de orden.

Sin embargo los indicadores, en cumplimiento, disponibilidad y eficacia los ciudadanos observan que se brindan un servicio satisfactorio.

Capacidad de Respuesta

En la sub categoría Capacidad de respuesta se observa que en el indicador servicio los ciudadanos opinan que es de regular a adecuado pero carecen de técnicas para mejorar el servicio.

Por otro lado, en los indicadores comunicación y eficiencia opinan que es regular si bien los empleados responden y brindan correctamente la información sobre los procedimientos se nota el desdén en el trato de la mayoría de los empleados.

Empatía

De acuerdo a los resultados la opinión de los entrevistados indica en el indicador guía que el servicio es regular y que se debe mejorar el trato amable que deben tener los empleados.

Por otro lado el indicador servicio los entrevistados opinan que el servicio recibido es regular pero los procesos podrían mejorarse respecto a la rapidez de atención y trámite.

Seguridad

De acuerdo a la figura se observa que en el indicador amabilidad la opinión de los entrevistados opina que los empleados muestran poca amabilidad y ciertos empleados no responden al saludo de los ciudadanos, del mismo modo, opinan que no demuestran buena actitud por el trato displicente y poco amable.

Tangibles

En el indicador elementos tangibles, los entrevistados opinan que el equipamiento tiene regular apariencia y algunas oficinas no son tan limpias ni ordenadas como otras respecto a las áreas de espera. De igual manera, algunos letreros están mal colocados y falta mejorar la señalización.

5.3. Diagnóstico final

En el análisis del Pareto, se determinó a través la tabla 10 y figura 15 que la pregunta 1. La atención al ciudadano se ve afectada por que los empleados de la O.R. están demasiado ocupados, perteneciente a la sub categoría confiabilidad, es una de los puntos críticos más resaltantes. Esto refleja que el empleado no tiene suficiente disponibilidad para la atención del usuario siendo afectada la calidad de servicio en la oficina registral. Con respecto al otro punto crítico, se consolidó la pregunta 18. Los horarios de actividades de la oficina registral son convenientes, de la sub categoría empatía esto permite comprender que el ciudadano muestra que no se le está atendiendo convenientemente en horarios establecidos por la oficina registral. Finalmente, el último aspecto crítico se refleja en la pregunta 19. Los equipos de la oficina registral son modernos, de la sub categoría elementos tangibles; siendo un aspecto tangible y de alto presupuesto es que la renovación del equipamiento se convierte en problema por el uso a través del tiempo y el deterioro del mismo.

Con respecto a la sub-categoría confiabilidad se observa que en el indicador rapidez denotan que el servicio es regular en el momento de brindar la atención de lo requerido y se observa

que falta un poco de orden. Sin embargo, los indicadores, en cumplimiento, disponibilidad y eficacia los ciudadanos observan que se brindan un servicio satisfactorio.

En la sub categoría Capacidad de respuesta se observa que en el indicador servicio los ciudadanos opinan que es de regular a adecuado, pero carecen de técnicas para mejorar el servicio. Por otro lado, en los indicadores comunicación y eficiencia opinan que es regular si bien los empleados responden y brindan correctamente la información sobre los procedimientos se nota el desdén en el trato de la mayoría de los empleados.

De acuerdo a los resultados la opinión de los entrevistados indica en el indicador guía que el servicio es regular y que se debe mejorar el trato amable que deben tener los empleados. Por otro lado el indicador servicio los entrevistados opinan que el servicio recibido es regular pero los procesos podrían mejorarse respecto a la rapidez de atención y trámite.

De acuerdo a la figura se observa que en el indicador amabilidad la opinión de los entrevistados opina que los empleados muestran poca amabilidad y ciertos empleados no responden al saludo de los ciudadanos, del mismo modo, opinan que no demuestran buena actitud por el trato displicente y poco amable.

En el indicador elementos tangibles, los entrevistados opinan que el equipamiento tiene regular apariencia y algunas oficinas no son tan limpias ni ordenadas como otras respecto a las áreas de espera. De igual manera, algunos letreros están mal colocados y falta mejorar la señalización.

CAPITULO VI

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

“El uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC – Lima 2018”

6.1 Fundamentos de la propuesta

En la presente propuesta de investigación denominada “Propuesta del uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC” tiene el objetivo de desplegar un plan de desarrollo de campañas para educar al usuario que acude a las oficinas registrales del RENIEC, de Lima Metropolitana, el uso de las plataformas digitales para realizar los diversos trámites de identificación y registros civiles y de los beneficios que brinda al utilizarlos.

Cabe considerar que la investigación está enfocada en Lima Metropolitana por la alta población que existe y que al 2017 bordea los 9’485,405 habitantes, el cual representa el departamento del Perú de mayor población y de mayor problemática en lo que respecta a calidad de servicio, en ese sentido, se realizaron las investigaciones correspondientes.

En consecuencia, el despliegue de las campañas de educación al usuario del uso de las plataformas digitales permitirá realizar trámites en un tiempo menor según sea el caso y la complejidad del trámite de los documentos que desee obtener.

Según Cordovez, P., Jiménez C, Lata, V. (2018), vertiginoso desarrollo tecnológico en estos tiempos ha hecho que se diseminen el acceso a Internet y que los gobiernos brinden información y también ofrezca los servicios a los ciudadanos de manera rápida, eficiente e incluso sin salir de casa, en ese sentido, es preponderante que los usuarios puedan realizar gran parte de sus trámites a través de las aplicaciones de las plataformas o portales digitales de las instituciones públicas.



Figura 7: Porcentaje de población en Lima Metropolitana 2017



Figura 8: Comparativo censal de Lima Metropolitana 2017

6.2 Problemas

Carencia de disposición para atención oportuna

La atención del ciudadano se ve afectada debido a que los empleados de las oficinas registrales están demasiado ocupados y no disponen del tiempo necesario para prestarles un servicio rápido y adecuado para absolver las dudas y reclamos y poder atender sus problemas.

Los equipos, las instalaciones físicas como la infraestructura que actualmente cuentan las oficinas registrales carecen de modernización, adecuación y acondicionamiento para poder ofrecerles a los usuarios una mejor atención.

Carencia de motivación

Según señala Centeno Maciá (2001) Sin la satisfacción de los servidores públicos no es posible alcanzar la satisfacción de los ciudadanos y de los usuarios ni mejorar la calidad de servicio. En cualquier institución, los resultados que se adquieren son por efecto del trabajo compuesto de todos sus integrantes, no obstante, de la calidad de las relaciones humanas y laborales dependerá de la calidad de desempeño de cada uno de los empleados.

6.3 Elección de la alternativa de solución

Ante la carencia de empatía de los servidores y lentitud en la atención de sus requerimientos y consecuentemente la actual insatisfacción del usuario se contempló la necesidad de optimizar la calidad de servicio del ciudadano en las oficinas registrales del RENIEC priorizando la propuesta de difundir el uso de las plataformas o portales digitales que cuenta la institución para que la atención sea mucho más oportuna.

De esta manera, para iniciar y poner en marcha la propuesta elegida se tuvo que evaluar y realizar un diagnóstico general de la calidad de servicio que se está brindando en la institución, consecuentemente frente a ello se ha de considerar el despliegue de un plan de difusión de información clara y precisa de la utilización de las plataformas digitales mediante campañas por medio de módulos en los puntos de la ciudad en el cual exista más afluencia de público para lograr que sepan en mayor magnitud de las bondades de este medio.

La puesta en marcha de la actitud percibida por parte de los empleados hacia los usuarios es la falta de cordialidad y displicencia en el trato, resulta claro que las unidades orgánicas y los funcionarios que la integran no cumplen con aplicar programas de motivación al personal, en este contexto, se pierda el valor de la identidad institucional. En la presente propuesta ha de considerarse la intervención de manera transversal el involucramiento de todas las unidades orgánicas para que el resultado sea un éxito.

6.4 Objetivos de la propuesta

Objetivo 1:

El principal objetivo de la presente propuesta es facilitar a los ciudadanos el uso de las plataformas o portales digitales para solicitar y obtener los servicios que brinda el RENIEC, que va en paralelo con el objetivo de la modernización de la gestión pública bajo el concepto del gobierno electrónico y que a través de campañas de sensibilización y difusión masiva dar a conocer todas las bondades que representa este medio tecnológico, y en el que se pretende enseñar al ciudadano que no es necesario que se traslade para realizar los trámites de manera tradicional sino que pueden acceder a través de internet de la manera más cómoda y en el lugar en se encuentre durante las 24 horas y los 365 días del año, de manera tal de sensibilizar a la ciudadanía el uso de nuevas tecnologías.

En ese contexto, Castoldi (2002) indica, “con el advenimiento y el uso de las nuevas tecnologías unidas a las herramientas de software, plataformas de hardware y redes de comunicaciones, hemos visto dar nacimiento a la llamada “Sociedad Digital”. En ella, los nuevos “nacionales digitales” (redefiniendo así el concepto de Nación, podrán entretenerse, educarse, trabajar, comerciar y ser gobernados/administrados a distancia”.

En esa perspectiva, se propone realizar la campaña de la forma siguiente, luego de la capacitación al mismo personal de RENIEC, se programará por etapas y fechas la asistencia en puntos estratégicos de la ciudad portando las cartillas de instrucción a los ciudadanos utilizando simulaciones en medios tecnológicos como son las tabletas que portará cada equipo de trabajo.

Objetivo 2:

El siguiente objetivo está basado en concordancia con la aplicación de la política de cero papel impulsado por el Gobierno Electrónico de la PCM involucrando a la administración pública con la intención de crear un impacto a favor de la conservación del medio ambiente, de esta manera, preservando la tala de árboles, uso indiscriminado de agua y energía y de este modo se logre minimizar el daño del ecosistema reflejado en cada lugar del mundo.

Según Sánchez, Cabrera, Trujillo (2016), las políticas de cero papel aplicadas en las entidades de estado representan una fuente de buenas costumbres a todo nivel, la política, se encuentra denominada “Cero papel” que consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de Tecnologías de la Información y las telecomunicaciones.

Objetivo 3:

Y como tercer objetivo es que sirva la coyuntura como la oportunidad para mejorar la imagen institucional ya que de acuerdo a los objetivos precedentes éstas influyen en gran medida

de tener una visión de la institución mucho más valorada por la ciudadanía porque según refiere Capriotti (2013), “el público busca también establecer sus relaciones de credibilidad y confianza con la organización no sólo con el producto y servicio sino con las responsabilidades sociales que éstas empresas modernas asuman, actualmente la filosofía de las organizaciones se basan en adaptarse a los cambios como sujeto social.

6.5 Justificación de la propuesta

Proponer el uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC acorde con la modernización y enfocado en el objetivo de lograr la satisfacción del ciudadano. Asimismo, se logre un impacto a favor de la conservación del medio ambiente, con la reducción del uso de papel e insumos, agua y energía contribuyendo de esta manera aminorar el cambio climático. En consecuencia, la presente propuesta también tiene como objetivo mejorar y mantener de manera sostenible la imagen institucional.

6.6 Resultados esperados

De la presente propuesta se espera obtener la aprobación de la Alta Dirección del RENIEC, para iniciar la ejecución del proyecto con las unidades orgánicas que correspondan y proceder a realizar la gestión del presupuesto con el fin de llevar a cabo las actividades de desarrollo de las campañas de difusión para así mejorar la calidad de servicio al ciudadano a través del uso de las plataformas digitales en el RENIEC.

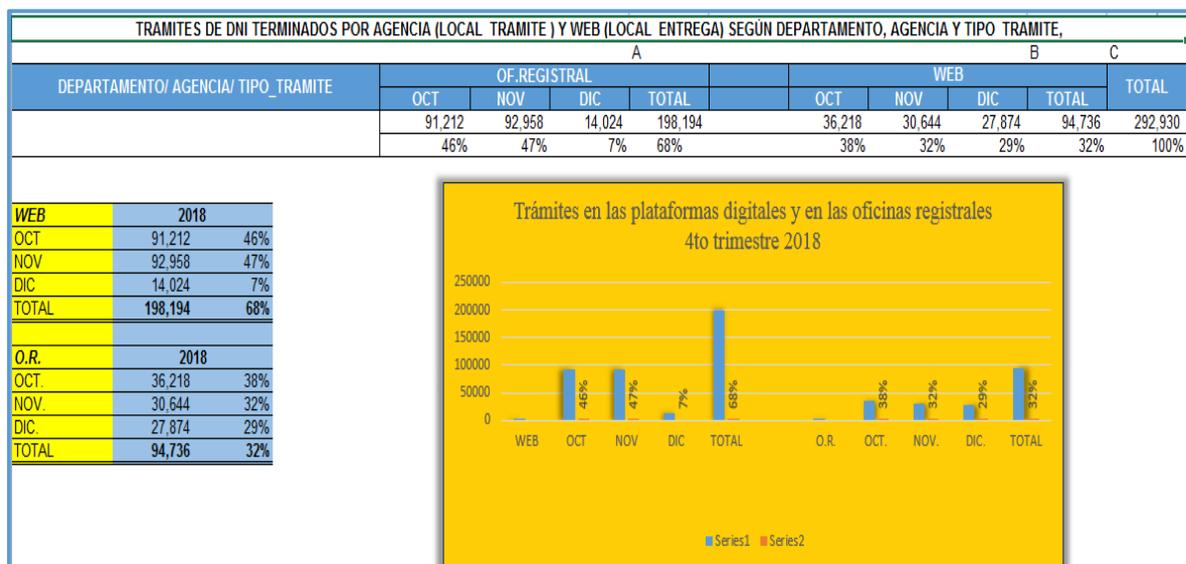


Figura: 9 Medición de trámite DNI cuarto trimestre

Fuente: Elaboración propia

6.7. Desarrollo de la Propuesta

6.7.1. Objetivo 1

Plan de actividades

N°	Fases	Actividades	Responsable	Objetivo	Tiempo
1	Presentación de la propuesta del uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC	Exposición, argumentación del presupuesto de la propuesta a la Alta Dirección	Alta Dirección	Aprobación de la propuesta con resolución jefatural	2 semanas
2	Planificación	Coordinación con las unidades orgánicas involucradas	2.1.Planificación y Presupuesto	Determinar el presupuesto y distribución	3 semanas
			2.2.Gerencia de Imagen	Formar equipos de difusión y sensibilización	2 semanas
			2.3 Escuela Registral	Formar equipos de capacitación	2 semanas
			2.4.Gerencia de Administración	Distribución de módulos	4 semanas
3	Duración		Total	Total	13 semanas

Cuadro 1 Plan de Actividades

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 1. Según lo descrito en el plan de actividades de la propuesta éste consta de cinco partes: Fases, actividades, responsable, objetivo y tiempo proyectado a la ejecución del proyecto y se representara en un mapa de procesos y en el diagrama de Gantt para estimar y efectuar el seguimiento del proceso.

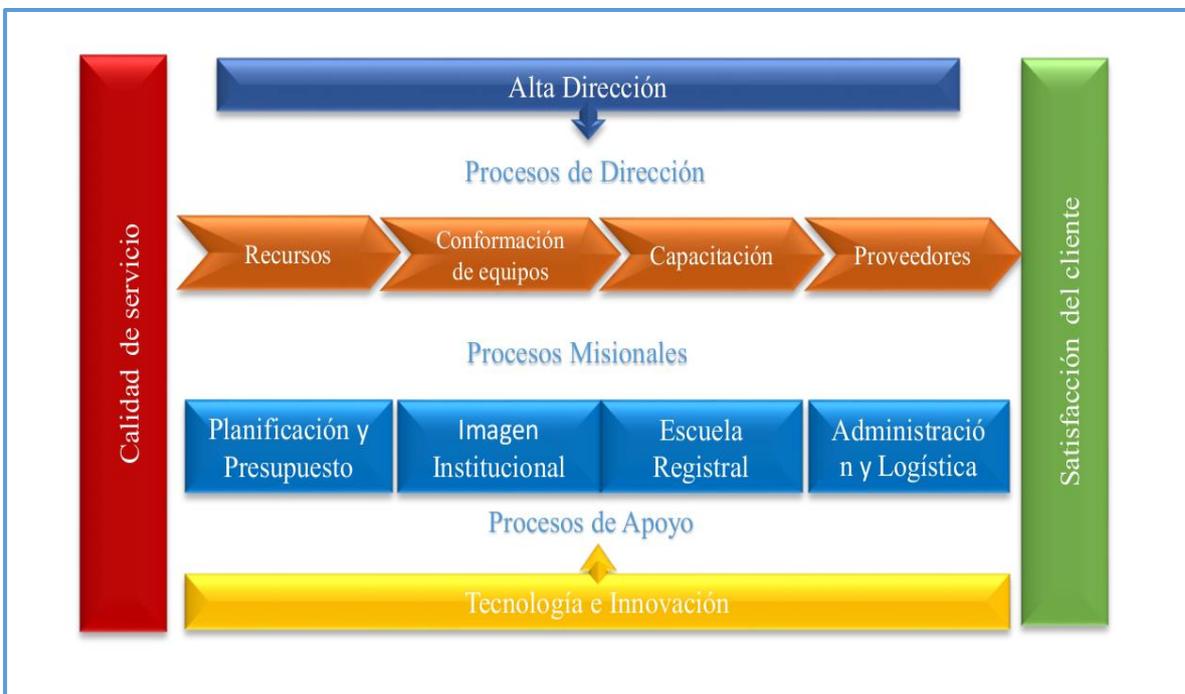
Se estima que la duración del proyecto se lleve a cabo en trece semanas para la ejecución y culminación del proyecto.

La primera fase consta de la presentación de la propuesta ante la Alta Dirección, la cual tomará para la decisión aproximadamente dos semanas

La segunda fase se refiere a la planificación con las unidades orgánicas involucradas que son en primer término la Gerencia de Planificación y Presupuesto con la que se debe gestionar los recursos en el plan anual de presupuesto, y el siguiente es con la Gerencia de Imagen Institucional, con ella se coordina el formato institucional para la difusión y publicación de la campaña, el cual tomará aproximadamente dos semanas. En tercer término, se debe coordinar con la Escuela Registral quienes son los encargados de capacitar al recurso humano para la orientación y sensibilización de los ciudadanos para el uso de la plataforma digital que tomaría aproximadamente dos semanas de inducción y en último y cuarto término es la gestión con la Gerencia de Administración que se encarga de adquirir los módulos y acondicionamiento en los puntos estratégicos de la ciudad el cual tomaría un tiempo aproximado de 4 semanas.

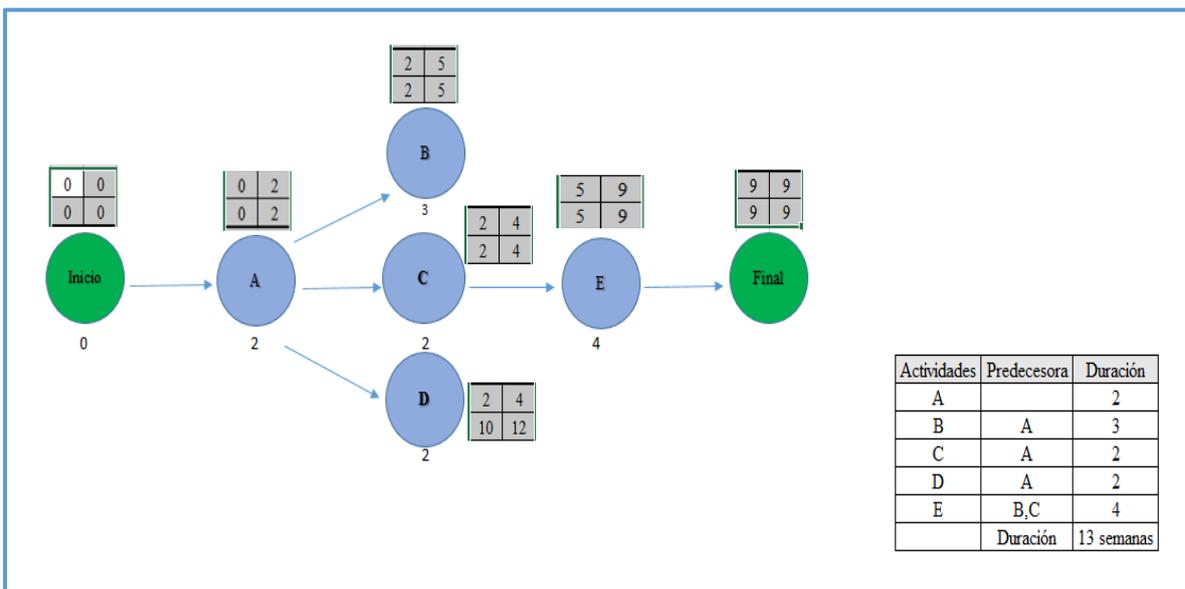
Solución técnica

Mapa de procesos



Cuadro 2: Mapa de procesos Fuente: Elaboración propia

Solución técnica



Cuadro 3: Diagrama de Pert Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro 3 diagrama PERT, se interpreta la relación existente entre las dos fases que corresponden de la siguiente manera: la primera fase corresponde a la presentación del proyecto de la propuesta, y la segunda fase a la planificación, y que éste a su vez consta de tres actividades los cuales se coordinará con las tres unidades orgánicas quienes llevarán a cabo la programación del presupuesto, formación de equipos de difusión y sensibilización, formación de equipos de capacitación y la instalación de módulos para el proyecto de la difusión del uso de la plataforma digital para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC

Indicadores

En el presente trabajo de investigación los indicadores reflejan detalles específicos de la situación y facilita identificar los problemas, acciones necesarias; de este modo, tomar decisiones y medidas de oportunidades de mejora y se pretende buscar un equipo

Tabla 10 *Indicadores*

Indicadores
Insatisfacción del cliente
Cero papel
Imagen institucional

Solución administrativa

En la propuesta de estudio se considera como opción de solución la capacitación de equipos de trabajadores para la sensibilización y difusión del uso de las plataformas digitales y ubicadas con módulos en puntos estratégicos de la ciudad.

Cronograma (Diagrama de Gantt)

Actividad	Responsable	Tiempo (meses, semanas)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1 Presentación de la propuesta	Jefatura Nacional	■	■											
2 Determinar el presupuesto	Planificación y Presupuesto			■	■	■								
3 Formar equipos de difusión	Imagen Institucional						■	■						
4 Formar equipos de difusión	Escuela Registral								■	■				
5 Distribución de módulos	Administración y Logística										■	■	■	■

Cuadro 4 Diagrama de Gantt

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11
Presupuesto

Ítem	Descripción	Cantidad	Precio unitario S/.	Total S/.
	Tablet	9	500.00	4,500.00
1	Confección de Instrucciones	9,000	0.33	2,700.00
2	Capacitación a trabajadores	18	500.00	9,000.00
3	Confección de módulos	9	500.00	4,500.00
4	Traslado de módulos	9	60.00	540.00
5	Total		S/.	21,240.00

Fuente: Elaboración propia

6.7.2. Objetivo 2

Plan de actividades

No	Fases	Actividades	Responsable	Objetivo	Tiempo
1	Presentación de la propuesta Fomentar y fortalecer El concepto de Gobierno Electrónico el que aplica la política de cero papeles respaldados por el proyecto marco de la Oficina Nacional de Informática del esquema del gobierno electrónico para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC	Fomentar y sensibilizar al personal concientizando de hacer más y mejor uso de los recursos digitales	Alta Dirección	Aprobación de la propuesta con resolución jefatural	1 semana
2	Planificación	Coordinación con las unidades orgánicas involucradas	Gerencia de Imagen	Determinar el formato a diseñar	3 semanas
			Gerencia de Tecnología	Programar en la web para la difusión y sensibilización	2 semanas

Cuadro 5 Plan de Actividades objetivo2 - Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 5 relacionado al objetivo 2 consiste en aplicar la política del Gobierno Electrónico de la PCM, quien fomenta la automatización administrativa por medio de sistemas informáticos cada vez más desarrollados que simplifica y acelera los trámites administrativos y que a la vez pretende garantizar la transparencia e impulsar la iniciativa del cero papel beneficiando de esta forma el ecosistema en las oficinas del RENIEC administración pública en concordancia con la intención de crear un impacto a favor de la conservación del medio ambiente, de esta manera, preservando la tala de árboles, uso indiscriminado de agua y energía se logre minimizar el cambio climático reflejado en cada lugar del mundo.

Según Sánchez, Cabrera, Trujillo (2016), las políticas de cero papeles aplicadas en las entidades de estado representan una fuente de buenas costumbres a todo nivel, la política, se

encuentra denominada “Cero papeles” que consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de Tecnologías de la Información y las telecomunicaciones

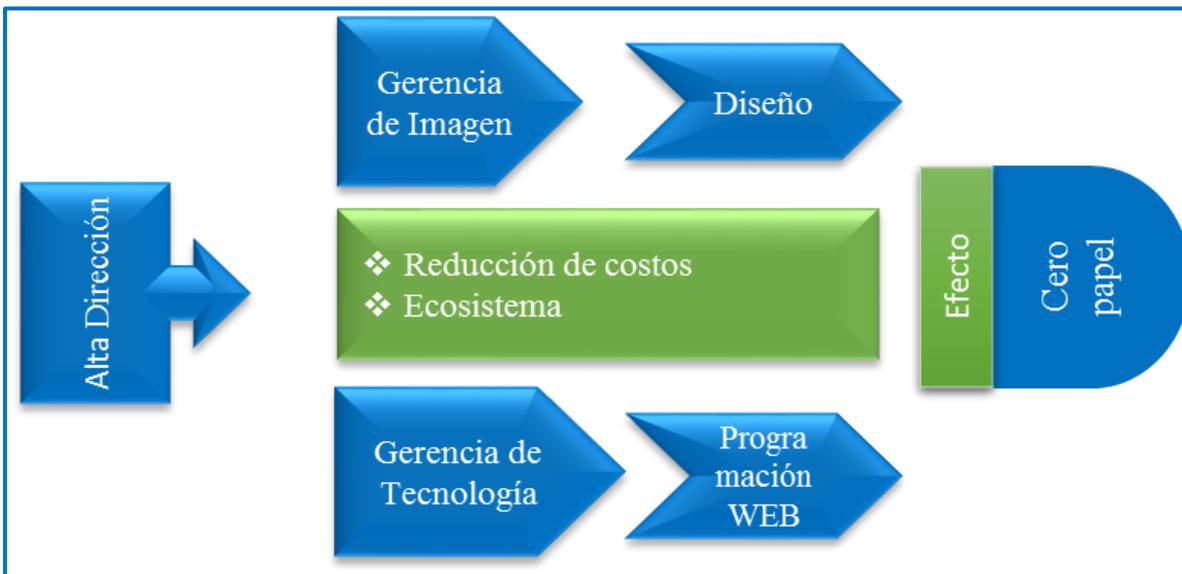
Tabla. Según la descripción del plan de actividades de la propuesta el segundo objetivo consta de cinco partes: Fases, actividades, responsable, objetivo y tiempo proyectado a la ejecución del proyecto y se representara en un mapa de procesos y en el diagrama de Gantt para estimar y efectuar el seguimiento del proceso.

Se estima que la duración del proyecto se lleve a cabo en seis semanas para la ejecución y culminación del proyecto.

La primera fase consta de la presentación de la propuesta ante la Alta Dirección, la cual tomará para la decisión aproximadamente una semana, el que corresponde la aceptación con la emisión de la Resolución Jefatural.

La segunda fase corresponde al planeamiento en el cual involucra a dos unidades orgánicas que tienen la autonomía de incluir los lineamientos y corresponde la Gerencia de Imagen UU. OO que gestiona se encarga del diseño para la publicación institucional y la Gerencia de Tecnología el que se encarga de programar el diseño en la página web.

Solución Técnica



Cuadro 6 Mapa de proceso objetivo 2

Fuente Elaboración propia

Actividad	Responsable	Tiempo (meses, semanas)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Presentación de propuesta	Alta Dirección	█											
2. Planificación	Gerencia de Imagen		█	█	█								
	Gerencia Tecnología					█	█						

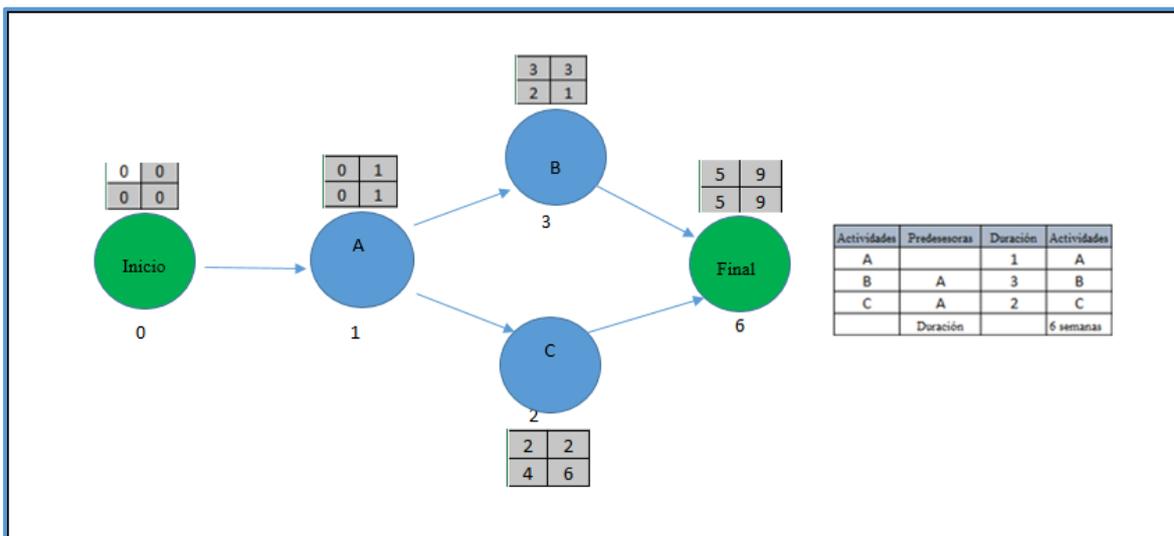
Cuadro 7 Diagrama de Gantt Objetivo 2

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12.
Presupuesto

Ítem	Descripción	Cantidad	Precio unitario S/.	Total S/.	
1	Horas hombre	3	2,500.00	7,500.00	
2	Horas hombre	2	1,800.00	3,600.00	
3	Total		S/.	11,100.00	

Fuente: Elaboración propia



Cuadro 8: Diagrama Pert

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 4 Diagrama de Pert, se observa que la conexión que existe entre las dos fases es la siguiente: la primera fase corresponde a la presentación del proyecto de la propuesta, predecesora de ambas fases siguientes, B la Gerencia de Imagen debe diseñar el prototipo de anuncio virtual que se difundirá en la página web institucional y quien es el administrador de la parte tecnológica de RENIEC.

Indicadores

En el presente objetivo del trabajo de investigación reflejan los indicadores específicos los cuales facilita identificar los problemas, acciones necesarias; de este modo, tomar decisiones y medidas de oportunidades de mejora y se pretende buscar un equipo

Tabla 14 *Indicadores*

Indicadores
Responsabilidad Social
Ecosistema
Automatización administrativa

6.6.1 Objetivo 3

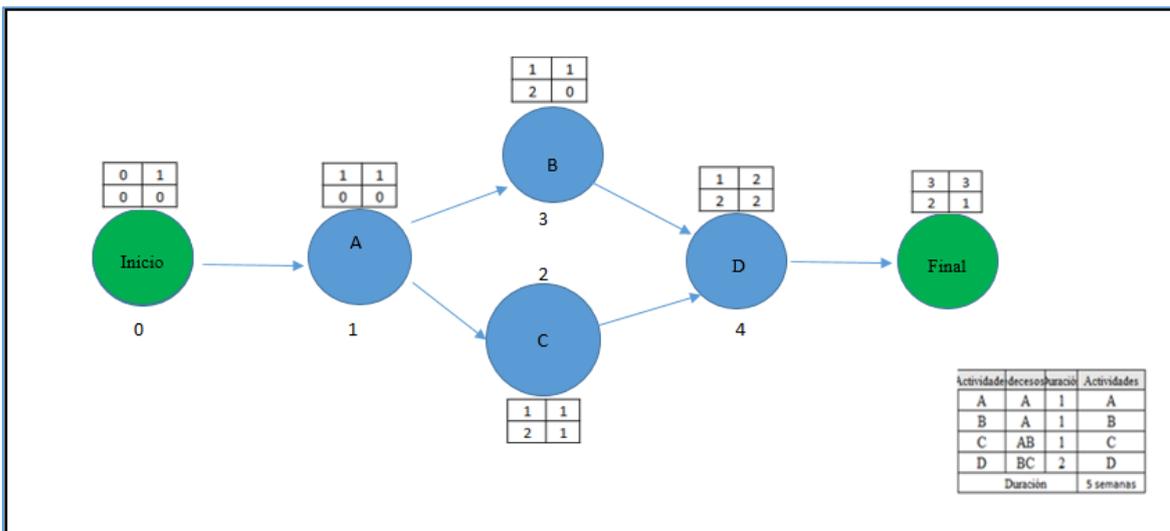
N°	Fases	Actividades	Responsable	Objetivo	Tiempo
1	Fortalecimiento del de los dos objetivos precedentes	Exposición, argumentación del presupuesto de la propuesta a la Alta Dirección	Alta Dirección	Aprobación de la propuesta con resolución jefatural	1 semanas
2	Planificación	Coordinación con las unidades orgánicas involucradas	2.1. Planificación y Presupuesto	Determinar el presupuesto	1semanas
			2.2. Gerencia de Imagen	Actualizar los formatos de difusión	1 semanas
			2.3 Gerencia de Tecnología	Mantenimiento de los anuncios de la web	2 semanas
3	Duración		Total	5 semanas	

Cuadro 9 Plan de actividades Objetivo 3

Fuente Elaboración propia

El tercer objetivo consiste en fortalecer, aplicar y administrar los recursos que cuenta el RENIEC, como las plataformas, la información unificando esfuerzos para el uso de la simplificación administrativa de los lineamientos programados con visión de mejorar la calidad de servicio en el más corto plazo. Los lineamientos están respaldados con resoluciones jefaturales los que dan alto respaldo para que otras entidades públicas como RENIEC emulen el modelo o firmando alianzas estratégicas para que tenga mayor efectividad y mejorar de manera sostenible la imagen del servicio al ciudadano en todas las entidades gubernamentales.

Solución Técnica



Cuadro 10: Diagrama Pert

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 5 Diagrama de Pert, se observa que la conexión que existe entre las cuatro fases de la siguiente manera: la primera fase corresponde a la presentación del proyecto de la propuesta, predecesora de ambas fases siguientes, B y C la Gerencia de Imagen debe diseñar el prototipo de anuncio virtual que se difundirá en la página web institucional y quien es el administrador de la parte tecnológica de RENIEC.

Indicadores

En el presente objetivo del trabajo de investigación reflejan los indicadores específicos los cuales facilita identificar los problemas, acciones necesarias; de este modo, tomar decisiones y medidas de oportunidades de mejora y se pretende buscar

Tabla 14
Indicadores

Indicadores
Calidad de servicio entidades del estado
Fortalecimiento
Imagen institucional

CAPÍTULO VII

DISCUSIÓN

7.1. Discusión

La presente investigación tiene como objetivo a proponer el uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio del RENIEC y lograr la constante satisfacción del cliente en una institución pública acorde con la modernización.

De acuerdo a resultado obtenido de las consultas previas sobre la confiabilidad es decir que la atención al ciudadano se ve afectada por que los empleados de las O.R. están demasiado ocupados, encontraron en las corporaciones productoras de bienes una orientación muy fuerte hacia la optimización hacia la tecnología los recursos financieros y aspectos laborales según Loli (2013) en su revista *“La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana”*, coincido que las investigaciones se dieran en el ámbito de la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio marcando una ventana de oportunidades de mejora y que una de ellas este orientados hacia la tecnología.

Con respecto a la evaluación de la calidad de servicio de la administración de los servicios públicos y obtener resultados negativos como la lentitud en los trámites, filas muy largas, mal trato de los funcionarios. La metodología corresponde a un diseño transversal con enfoque cualitativo según Villa (2017) en la tesis *“Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios”* se puede indicar que a pesar que los resultados indican que tienen buena percepción de los servicios públicos, persisten en los aspectos negativos como en la demora en sus trámites, la formación de largas filas y el trato inadecuado de los servidores públicos como ocurre en las oficinas del RENIEC.

En concordancia con el trabajo de investigación aplicando los cuestionarios SERVQUAL adaptados para el uso de tipo servicio médico, según Pedraza (2014) en la tesis “*Evaluación de la calidad de servicio en la administración pública México: Estudio multicaso en el sector salud*”, demuestra realmente que la calidad de servicio es el indicador de valor intangible que mide a modo de termómetro la satisfacción de los pacientes que son atendidos en la administración pública mexicana y encuentro coincidencia con los instrumentos de recolección de datos para la medición de la calidad de servicios que brinda el RENIEC, porque para evaluar la calidad de servicio en una entidad es imprescindible identificar los factores determinantes de la calidad de servicio y de qué manera se brinda; e indica incidencia psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que lo hacen sustentables para su uso en otros sectores

Se ha demostrado que el desarrollo del uso de las plataformas digitales según Liikanen (2003), la administración electrónica tiene una manera muy eficaz de prestar servicios públicos de mejor calidad reduciendo tiempos de espera, mejorar la transparencia y la responsabilidad, en consecuencia, poder aumentar la productividad con menos recursos, de modo que se encuentra una gran coincidencia con la propuesta en estudio realizado por tener impacto en la capacidad de respuesta.

Por lo tanto es necesaria la difusión y sensibilización del público en general del uso de las plataformas digitales que RENIEC tiene implementadas porque pueden acceder desde el lugar en que se encuentran las 24 horas del día y los 365 días del año, sin tener la necesidad de trasladarse hasta las oficinas del RENIEC, y con esta facilidad realizar sus trámites con mayor rapidez.

De acuerdo con Chingang, Lukong (2010) define la seguridad como la habilidad de inspirar confianza y confidencia, brindar un mejor nivel de calidad de servicio y es necesario cumplir con el tiempo prometido y se refleja en la seguridad de los trámites que solicitan los ciudadanos en RENIEC, sumando la empatía según Martínez, Peiró y Ramos (2001), es la atención personalizada al usuario porque logran inspirar la confianza, la comprensión y preocupación, de las necesidades explicadas por los mismos usuarios.

Según Villa (2017) en la tesis *Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios* describe que para obtener la información de la calidad de servicio de los servicios públicos como salud, seguridad social, registros civiles entre otros uso la metodología tipo transversal, con enfoque cualitativo y estudio documental y experimental no coincide con el tipo de investigación realizada para la presente investigación por ser de enfoque mixto, se logra coincidir con el resultado por obtener el 96.98% de atención satisfactoria, un alto porcentaje de aprobación al igual que RENIEC, obtiene un resultado de 70.32 % de aprobación logrado por la confianza en los últimos 8 años. Sin embargo, lo que aún no se logra superar en ambas entidades son las siguientes dificultades, como los trámites lentos, largas filas de espera, inadecuada atención de los empleados.

CAPÍTULO VIII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

8.1. Conclusiones

Primera: Para tratar de superar y resolver los reclamos y quejas constante de los ciudadanos por la calidad de servicio brindado, se propuso la difusión y sensibilización a los usuarios del mayor uso de la tecnología y traten realmente de utilizar las bondades que representan las plataformas digitales y que están disponibles en la web, plataforma virtual multiservicios – (PVM).

Segunda: Para conocer y diagnosticar la calidad de servicio brindado la institución realizó un estudio a través de un enfoque mixto con el empleo de instrumentos cuantitativos y cualitativos aprobado por tres juicios de expertos con el fin de analizar la problemática y proponer según los resultados la detección de las debilidades y oportunidades de mejora para el bienestar del ciudadano.

Tercera: Para el desarrollo de los conceptos de la categoría y sub categorías para el plan de tesis se detallaron en el marco conceptual antecedentes nacionales e internacionales que a través de las investigaciones ya realizadas sirva de apoyo y para el desarrollo e enriquecimiento del presente estudio de mejora de la calidad de servicio.

Cuarta: Se realiza el diseño de la propuesta de acuerdo al problema de la investigación institucional según los cuadros de actividades, diagramas y presupuestos, que son aspectos que integran para el estudio de la mejora de la calidad de servicio, la conservación del medio ambiente y la optimización de la imagen instruccional.

Quinta: La propuesta de solución, “El uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC “se validó a través del Certificado de validez de la propuesta superando los objetivos propuestos.

8.2. Sugerencias

Primera: Luego de finalizada la investigación, se sugiere el desarrollo de la difusión y sensibilización del uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio del ciudadano de manera sostenible.

Segunda: Posteriormente de realizar y conocer el diagnóstico de la problemática de la institución se distribuirá módulos de difusión en lugares estratégicos de la ciudad con el objetivo de difundir y sensibilizar al público en general de las bondades que brinda las plataformas digitales.

Tercera: La presente propuesta se documenta mediante resoluciones jefaturales para el desarrollo de la difusión y sensibilización, los cuales se custodian mediante medios virtuales y físicas en la institución.

Cuarta: La aprobación del presupuesto asignado es de los Recursos Directamente Recaudados y es solicitada en el marco de lo dispuesto en el procedimiento presupuestario vigente y lineamientos del control de la ejecución presupuestaria del año fiscal presente.

Quinta: Para la validación de la propuesta se eleva a las unidades orgánicas para su visado y posterior resolución jefatural.

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS

- Adí,S. (2003) *Medición de la calidad de los servicios*, Tesis para obtener el título de Magíster Universidad del CEMA.
- Ajzen, I. Fishbein, A. (1977) *A Theoretical analysis and review of empirical*, A theoretical Analysis and Review of Empirical Vol. 84, No. 5, 8-918.
- Alvani SM, Riahi B (2003). Service quality evaluation in non-governmental sectors. Iran's industrial center of education and research publication.4-179.
- Ander, Egg (1982) *Técnicas de investigación social*. España Humanitas Alicante p.226.
- Azizzadeh, F., Khalili K., Soltani, I. (2013) *Medición de la calidad del servicio en el sector público* (Casos de estudio de la oficina de correos de la provincia de Ilam-Iran. *International Journal of Economics, Finance and Management* Vol.2 N°. 1 March.
- Benzaquen, J. (.2013) *Calidad en las empresas latinoamericanas: El Caso Peruano*. *Revista globalización, competitividad y gobernabilidad*. 1: 03 DOI 10.3232/GCG.2013.V7.N1.03.
- Bryslan, A. & Curry, A. (2001) Service Improvements in public services using SERVQUAL, *Managing Service Quality*, 11(6), 389-401.
- Cabrera, D. Sánchez, M., Trujillo, A., (2016) *Política de eficiencia administrativa y cero papel como respuesta de responsabilidad social y ambiental en la Alcaldía Municipal de Pitalito Huila- Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD*
- Carmen Regina Berdugo-Correa, R. A.-c.-A. (2016). *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario*. Medellin: DYNA.

- Centeno M. G. (2001): *La medida de la satisfacción del empleado público y del ciudadano*”, Análisis Local, N° 34. Ministerio para las Administraciones Públicas, Madrid.
- Crosby, P. B., 1979, *Quality is Free*, New York: New American Library.
- Chen, K., Ouyang, Y., Huang, Y., Lee, T. (2016). The study on the service quality and satisfaction of public hot spring hotels.
- Chingang, D., Lukong. B. (2010) Using the SERVQUAL model to assess service quality and customer satisfaction. *Tesis para obtener el grado de Magíster* Universidad de UMEA.
- Churchill, Gilbert and Carol Suprenant (1982), Una investigación sobre los determinantes de la satisfacción del cliente. *Journal de Investigación de Mercadeo* Vol. 19: 491-504.
- Deming, W.E. (1986). *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis.* Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2002). Defining Consumer Satisfaction, *Academy of Marketing Science*, Vol. 2000, Number 1, p.1-24.
- Girotti, S., Rivera, M. (2013)
<http://escuelasuperior.com.ar/instituto/wpcontent/uploads/2015/03/Historia-de-la-content/uploads/2015/03/Historia-de-la-identificacion.pdf>.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44.
- Gummesson, E. (1994) *Gestión de servicios: una evaluación y la futura revista internacional de gestión de la industria de servicios*, Vol.4 N° 4, p.77-96.
- Gutiérrez., (2005) *Calidad total y productividad*. 2da.Edición. México:Mc Graw Hill.

- Hadiyati, E. (2014) Calidad y desempeño del servicio del sector público: estudio sobre Oficina de Inmigración en *Indonesia*. *International Journal of Marketing Studies*, Vol.6, 6:2014.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. 5ta. Edición. México:Mc.Graw Hill Interamericana.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Guia para la comprensión holística de la ciencia* 3ra.Edición fundación Sypal: Caracas Venezuela.
- Iacobucci. D., Ostrom, D., y Grayson, K. (1995): Distinguir la calidad del servicio y la satisfacción del cliente: la voz del consumidor *Journal of consumer Psychology*, vol.4., 3:277-303 *Journal of consumer*.
- Ibarra, Espinoza (2014) Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. La calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo, Sonora; Un estudio Comparativo *Revista Iberoamericana de Ciencias*, www.reibci.org.
- Imai, M. (1994). 20. *Kaizen la clave de la ventaja competitiva japones*. 7ma.Edición. México: CESA.
- Ishikawa, K. (1997) *¿Qué es el control total de calidad? la modalidad Japonesa* 11va.Edición. Colombia: Edición Versalles.
- Johns, N. (1999) *¿Qué es esta cosa llamada servicio?* *Revista Europea de Marketing* Vol.33, 9/10: p.958-973.
- Juran, J. M., F. M. J. Gryna & R. S. Birgham (Ed.). (1974). *Quality Control Handbook. Third Edition*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Kirkendall, N. J. (2008). *Organizational Performance Measurement in the Energy Information Administration*. U.S.A.

- Kotler,A. (2012). *Fundamentos del marketing*. 2da.Edición.México:Editorial Príncipe Hall Hispanoamericana S.A.
- Lewis, B.R. (1994) in Meidan, A., Lewis, B.R. and Moutinho, L. (Eds), *Service Quality: Recent Developments in Financial Services; Financial Services Marketing: A Reader*, The Dryden Press, London.
- Li, J.; Alistair A. & Harrison, R. (2003) Total quality management principles and practices in China, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 20, núm. 9 p.1026 – 1050.
- Liikanen, Erkki (2003) *La administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro, lección inaugural del curso académico 203-2004 de la UOC* (2003:Barcelona)
- Loli, Del Carpio, Vergara, Cuba, Morales, Flores y Lamas (2013) *La Satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana: Revista IIPSI Facultad de Psicología* 1 -. 171 - 190.
- Lovelock, C. H. (1983), *Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights*, *Journal of Marketing*, 47 (Summer), 9-20.
- Lovelock, C. & Wright, R. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. 2nd ed. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Martínez,V.,Peiró,J.,Ramos,J.,(2001)*Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. 1ra. Edición:España Editoria Síntesis S.A.
- Oliver, R. L. (1977), *Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations - An alternative interpretation*, *Journal of Applied Psychology*, Vol.62, Number 4, p. 480-486.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12– 37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 111– 124.
- Pastor Paredes, O. A. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a oa demanda*. Lima.
- Pedraza, N., Lavin, J. Bernal, J. (2014) Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública*, 23:25-49.
- Ramseook-Munhurrin, Lukea-Bhiwajee, Naidoo (2010) Calidad del servicio en el servicio público. *International Journal of management and marketing research*. Vol.3 N°1- 2010.
- Rowley, Jennifer (1998) Quality measurement in the public sector: Some perspectives from the service quality literature, *Total Quality Management*, vol. 9(2/3), p. 321-333.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (Eds.). (1994). *Service quality: New directions in theory and practice*. Thousand, CA:Sage Publication, Inc.

- Schneider, B. & White, S. S. (2004). *Service quality: Research perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Sila, I. & Ebrahimpour, M. (2002) An investigation of the total quality management survey based research published between 1989 and 2000: a literature review, *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 19, núm. 7, p. 902-970.
- Tse DK, Wilton PC.(1988), —Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, Vol. 25, No. 2, pp. 204–12.
- Valdunciel,L, Flórez,M.,Dávila, J. (2007) Análisis de la calidad del servicio que prestan las entidades bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la entidad. *Revista asturiana de economía - RAE N° 38*.
- Vicente Martínez-Tur, J. M. (2001). *Calidad de Servicio y satisfacción del Cliente*. España: Síntesis Psicología.
- Villa,H., Cando, A., Alcoser, F., Ramos,R. (2017) Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *Área de Innovación y desarrollo* 4:55-71.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services, *Managing Service Quality*, 11(6), 380-388. *European Journal of Business and Management* www.iiste.org ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.6, No.6, 2014 18.
- Wisniewski, M. & Donnelly, M. (1996), Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL, *Total Quality Management*, 7(4),357-365.
- Yi, Y. (1990), A critical review of consumer satisfaction, in Zeithaml, V.A. (Ed.), *Review of Marketing*, American Marketing Association, Chicago, IL.

Zeithaml, V. A. (1987). *Defining and Relating Prices, Perceived Quality and Perceived Value*. Marketing Science Institute, Cambridge, M.A.

Zeithaml, Valarie A. (1988), Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, Vol. 52 pp. 2-22.

Zeithaml, V A., L. L. Berry, and A. Parasuraman (1996), The Behavioral Consequences of Service Quality, *Journal of Marketing*, 60 (April), 31–46.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: Free Press.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: El uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC.		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema. ¿De qué modo el uso de las plataformas digitales mejorará la calidad de servicio del RENIEC?	<u>Objetivo general</u>	La presente investigación fue elaborada mediante los fundamentos de la investigación holística proyectiva, y es un estudio que consiste en proponer soluciones prácticas a un problema que puedan presentarse en una organización, en una población, en un proyecto, no obstante previa a una evaluación que justifique el proceso de la investigación en el lugar y tiempo, además, en busca de información mediante fases ordenadamente comparadas, analizadas y explicadas para que a partir de los resultados se pueda diseñar la propuesta
	Proponer el uso de las plataformas digitales mejorará la calidad de servicio del RENIEC	
	<u>Objetivos específicos</u>	
	Realizar el desarrollo del uso de las plataformas digitales mejorará la calidad de servicio del RENIEC	
	Fundamentar teóricamente que el uso de las plataformas digitales mejorará la calidad de servicio del RENIEC	
	Diseñar una propuesta para el uso de las plataformas digitales mejorará la calidad de servicio del RENIEC	
	Realizar la validación del instrumento utilizados en la actual investigación con juicio de expertos	
Metodología		
Sintagma y enfoque	Diseño	Método e instrumentos
Holístico Mixto	Proyectivo, Comprensivo, Inductivo y deductivo	Encuesta -Entrevista Cuestionario -Ficha de entrevista
Población, muestra y unidades informantes	Pareto y triangulación	Técnica e instrumentos, Análisis de datos – 123 encuestados 3 funcionarios - entrevista

Anexo 2: Instrumento cuantitativo**ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO****INSTITUCIÓN: REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL**

Como institución del Estado, nos preocupamos por mejorar la calidad de nuestros servicio y, para ello, hemos preparado esta encuesta que recogerá información de cómo el ciudadano percibe la atención que venimos brindando. De antemano, muchas gracias por responder esta encuesta. Lea con atención y si tuviera alguna duda, no dude en preguntar al encuestador. El cuestionario es anónimo y por favor no firme ni escriba sus datos.

INSTRUCCIONES

Lea con atención y elija una sola respuesta, marcando con un (x) según crea conveniente, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

Cuándo un ciudadano tiene un problema, muestran un sincero interés en resolverlo.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7
			X			

Esta respuesta significa que no está ni en desacuerdo ni de acuerdo. A mayor puntaje mayor acuerdo.

Cuestionario: Mejora de la calidad de servicio**1) Cuando la Oficina Registral promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.**

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

2) Cuando un ciudadano tiene un problema, la Oficina Registral muestra un sincero interés en resolverlo.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

3) La Oficina Registral brinda el servicio de manera correcta a la primera vez.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

- 4) La Oficina Registral proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.**

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

- 5) La Oficina Registral debe insistir en registros libres de error.**

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

- 6) La Oficina Registral mantiene informados a los ciudadanos sobre los horarios de atención al ciudadano.**

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

- 7) La Oficina Registral mantiene informados a los ciudadanos sobre los horarios de atención al ciudadano.**

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

- 8) Los empleados de la Oficina Registral se muestran dispuestos a ayudar a los ciudadanos.**

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

- 9) La atención al ciudadano se ve afectada porque los empleados de la Oficina Registral están demasiado ocupados.**

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

10) El comportamiento de los empleados de la Oficina Registral le inspira confianza.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

11) Se siente seguro en esta Oficina Registral cuando está realizando sus trámites.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

12) Los empleados de esta Oficina Registral tratan siempre con cortesía.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

13) Los empleados de la Oficina Registral cuentan con el conocimiento para responder consultas a los ciudadanos.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

14) La Oficina Registral le brinda atención individualizada.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

15) La Oficina Registral cuenta con empleados que brinda atención personal.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

16) La Oficina Registral se preocupa por cuidar los intereses de los ciudadanos.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

17) Los empleados de la Oficina Registral entienden sus necesidades específicas.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

18) Los horarios de actividades de la Oficina Registral son convenientes.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

19) Los equipos de la Oficina Registral son modernos.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

20) Las instalaciones de la Oficina Registral son visualmente atractivas.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

21) La presentación de los colaboradores de la Oficina Registral es buena.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

22) Los materiales asociados con el servicio (folletos) de la Oficina Registral son visualmente atractivos.

Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en desacuerdo Ni de acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo		
1	2	3	4	5	6	7

Muchas gracias.

Anexo 3: Instrumento cualitativo



Ficha de entrevista

Datos básicos:

Tema de entrevista	El uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC
Cargo o puesto en que se desempeña	Sub Gerente
Nombres y apellidos	Maria Herrera
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	6 de noviembre de 2018
Lugar de la entrevista	Lima
Cargo o puesto en que se desempeña	Sub Gerente
Nombres y apellidos	Karla Valenzuela
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.2)
Fecha	7 de noviembre de 2018
Lugar de la entrevista	Lima
Cargo o puesto en que se desempeña	Sub Gerente
Nombres y apellidos	Maria Chavez
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.3)
Fecha	7 de noviembre de 2018
Lugar de la entrevista	Lima
Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué opina acerca del cumplimiento de los plazos que la O.R. ofrece?
2	¿Cómo evalúa la habilidad de los empleados en el desempeño del servicio prometido en forma confiable y correctamente?
3	¿Cómo califica la disponibilidad de los empleados de la O.R. para ayudará los ciudadanos y proveer un pronto servicio?
4	¿Qué opina acerca del servicio que brinda la O.R. del RENIEC?
5	¿Qué opina del conocimiento y cortesia de los empleados y su habilidad para inspirar confianza?
6	¿Qué opina del comportamiento de los empleados?
7	¿Qué opina del cuidado y atención personalizada que brinda los empleados de la O.R.?
8	¿Cómo evalúa la atención que brinda el empleado de la Institución?
9	¿Qué opina acerca de la pulcritud de los empleados?
10	¿Cómo califica la apariencia de los equipos, personal y materiales de comunicación?

Observaciones

.....
.....
.....

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué opina acerca del cumplimiento de los plazos que la O.R. ofrece?	En muchos casos son adecuados, pero hay ocasiones que por el embalsamiento de solicitudes es que no se llega a cumplir.
2	¿Cómo evalúa la habilidad de los empleados en el desempeño del servicio prometido en forma confiable y correctamente?	Cumplen a cabalidad sus servicios de acuerdo a lo ofrecido, pero muchas veces no les da el tiempo para una mejor atención.
3	¿Cómo califica la disponibilidad de los empleados de la O.R. para ayudar a los ciudadanos y proveer un pronto servicio?	La disponibilidad es buena y son atentos apoyando en la rapidez del servicio.
4	¿Qué opina acerca del servicio que brinda la O.R. del RENIEC?	Es buena y de acuerdo a lo mencionado anteriormente, tratan de apoyar siempre.
5	¿Qué opina del conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza?	Denotan conocimiento en sus funciones generando confianza.
6	¿Qué opina del comportamiento de los empleados?	Es correcto.
7	¿Qué opina del cuidado y atención personalizada que brinda los empleados de la O.R.?	Es el adecuado, pero no se cuentan con técnicas para el buen servicio al cliente.
8	¿Cómo evalúa la atención que brinda el empleado de la Institución?	Como gerente realiza preguntas personalmente a los huéspedes sobre la atención brindada.
9	¿Qué opina acerca de la pulcritud de los empleados?	Es buena.
10	¿Cómo califica la apariencia de los equipos, personal y materiales de comunicación?	Es buena.

Entrevistado1 (Entv.2)

	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué opina acerca del cumplimiento de los plazos que la O.R. ofrece?	En lo que se refiere a constancia o certificados, muy bueno. Con respecto a DNI lo considero muy extenso, sobre todo para el DNIe, pero si cumplen con la fecha de atención.
2	¿Cómo evalúa la habilidad de los empleados en el desempeño del servicio prometido en forma confiable y correctamente?	Muy bueno
3	¿Cómo califica la disponibilidad de los empleados de la O.R. para ayudar a los ciudadanos y proveer un pronto servicio?	Bueno.
4	¿Qué opina acerca del servicio que brinda la O.R. del RENIEC?	Es buena.
5	¿Qué opina del conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza?	En su mayoría se les observa atentos, ágiles y con disposición a orientar y apoyar.
6	¿Qué opina del comportamiento de los empleados?	En lo personal me tocó un empleado poco amable y displicente.
7	¿Qué opina del cuidado y atención personalizada que brinda los empleados de la O.R.?	Buena atención y personalizada
8	¿Cómo evalúa la atención que brinda el empleado de la Institución?	Buena, a pesar de la persona que me atendió
9	¿Qué opina acerca de la pulcritud de los empleados?	Es buena.
10	¿Cómo califica la apariencia de los equipos, personal y materiales de comunicación?	Es buena.

Entrevistador (Entv.3)

Nº	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué opina acerca del cumplimiento de los plazos que la O.R. ofrece?	Para trámites simples, como entrega de DNI, es bastante bueno.
2	¿Cómo evalúa la habilidad de los empleados en el desempeño del servicio prometido en forma confiable y correctamente?	Buena, todos saben brindar información sobre los trámites a realizar.
3	¿Cómo califica la disponibilidad de los empleados de la O.R. para ayudar a los ciudadanos y proveer un pronto servicio?	Regular, si bien los empleados responden y brindan correctamente la información sobre los procedimientos que el ciudadano debe hacer dependiendo de su trámite, se nota el desdén en la mayoría de los empleados.
4	¿Qué opina acerca del servicio que brinda la O.R. del RENEC?	Es rápido, pero falta un poco de orden.
5	¿Qué opina del conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza?	Mala, muchos empleados son poco amables y algunos no devuelven el saludo.
6	¿Qué opina del comportamiento de los empleados?	Mala por las mismas razones expresadas anteriormente.
7	¿Qué opina del cuidado y atención personalizada que brinda los empleados de la O.R.?	Regular, se debe mejorar en la amabilidad de los empleados al momento de atender al ciudadano.
8	¿Cómo evalúa la atención que brinda el empleado de la Institución?	Regular, porque si se logra brindar el servicio requerido por cada ciudadano, pero en muchos casos los procesos podrían mejorarse respecto a la rapidez de atención y trámite.
9	¿Qué opina acerca de la pulcritud de los empleados?	Buena, todos están vestidos de manera sobria y limpia.
10	¿Cómo califica la apariencia de los equipos, personal y materiales de comunicación?	Regular, pues, aunque se aprecia equipo por lo general moderno, algunas oficinas no son tan limpias ni ordenadas como otras respecto a las áreas de espera. De igual manera, algunos letreros están mal colocados y falta mejorar la señalización.

Anexo 4: Grupo de Redes

Categoría Confiabilidad

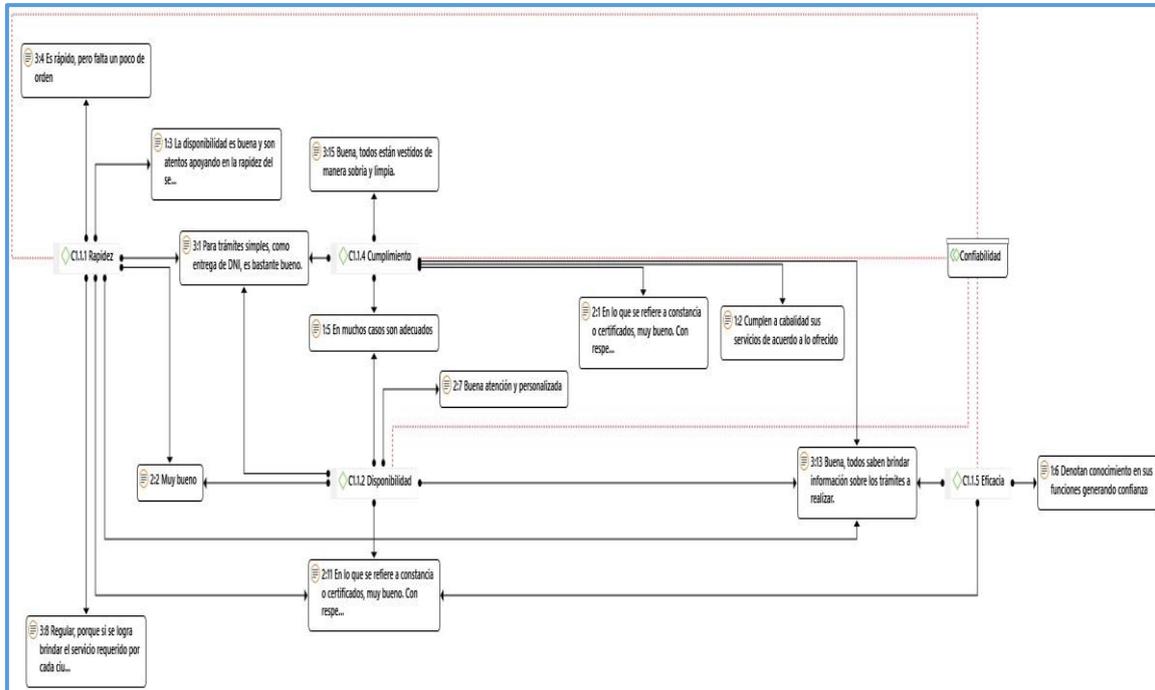


Figura N° 1

Con respecto a la sub-categoría confiabilidad se observa que en el indicador rapidez denotan que el servicio es regular en el momento de brindar la atención de lo requerido y se observa que falta un poco de orden.

Sin embargo los indicadores, en cumplimiento, disponibilidad y eficacia los ciudadanos observan que se brindan un servicio satisfactorio.

Capacidad de Respuesta

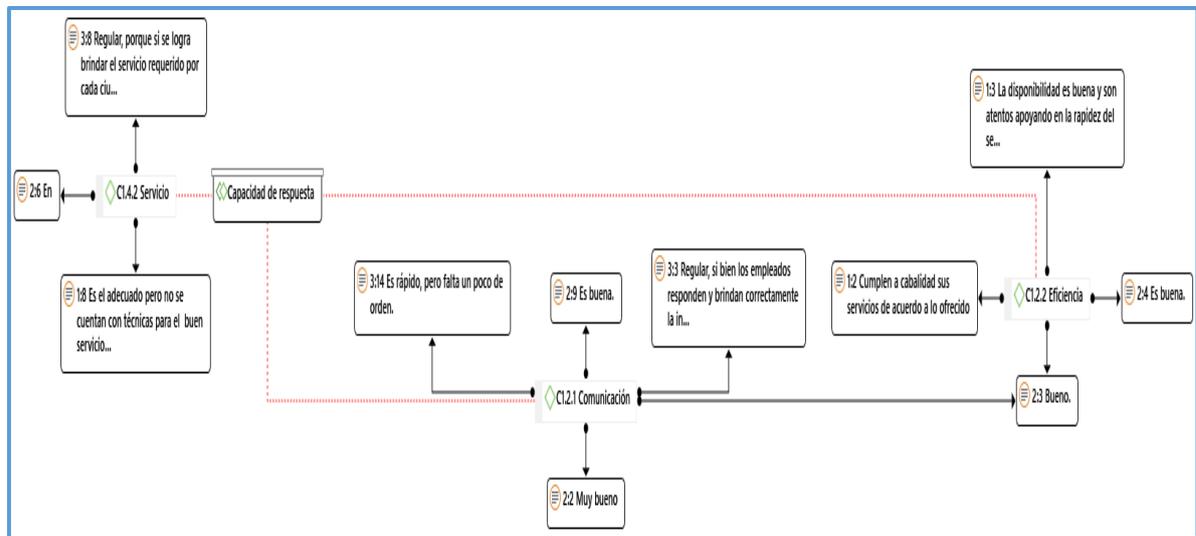


Figura 2.

En la sub categoría Capacidad de respuesta se observa que en el indicador servicio los ciudadanos opinan que es de regular a adecuado pero carecen de técnicas para mejorar el servicio.

Por otro lado, en los indicadores comunicación y eficiencia opinan que es regular si bien los empleados responden y brindan correctamente la información sobre los procedimientos se nota el desdén en el trato de la mayoría de los empleados.

Empatía

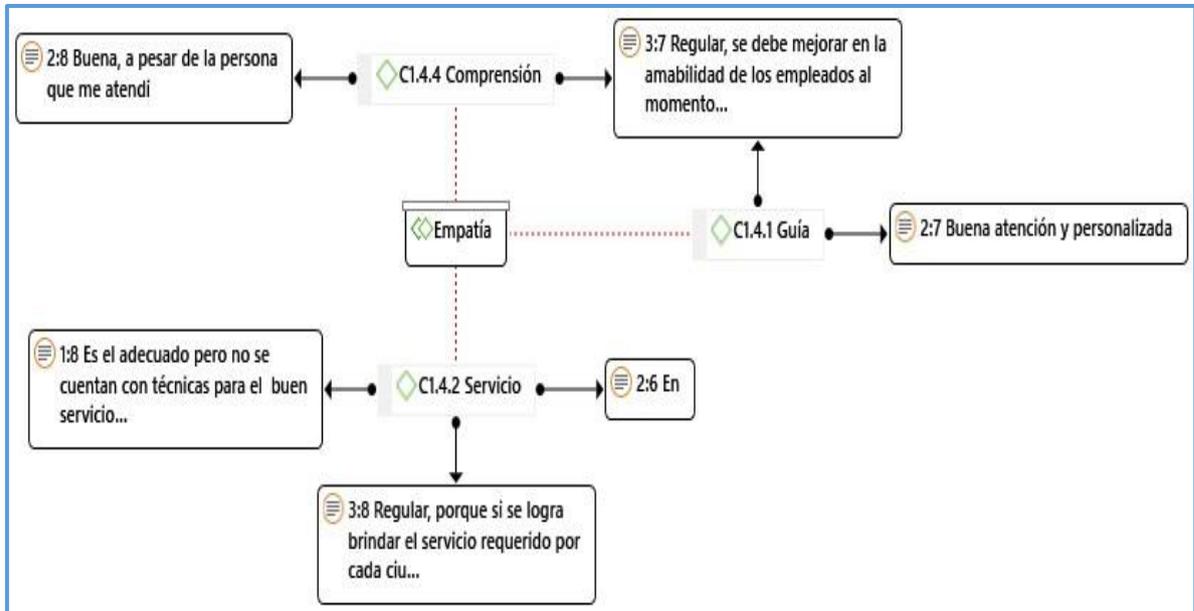


Figura 3, De acuerdo a los resultados la opinión de los entrevistados indican en el indicador guía que el servicio es regular y que se debe mejorar el trato amable que deben tener los empleados.

Por otro lado el indicador servicio los entrevistados opinan que el servicio recibido es regular pero los procesos podrían mejorarse respecto a la rapidez de atención y trámite.

Seguridad

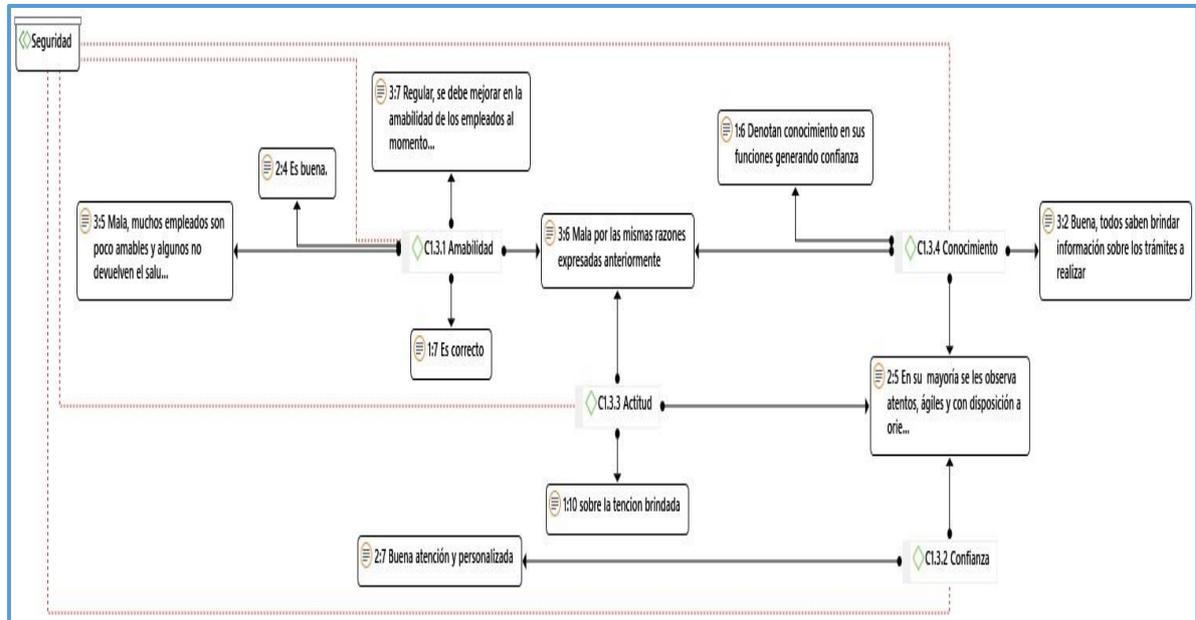


Figura 4 De acuerdo a la figura se observa que en el indicador amabilidad la opinión de los entrevistados opinan que los empleados muestran poca amabilidad y ciertos empleados no responden al saludo de los ciudadanos, del mismo modo, opinan que no demuestran buena actitud por el trato displicente y poco amable.

Tangibles

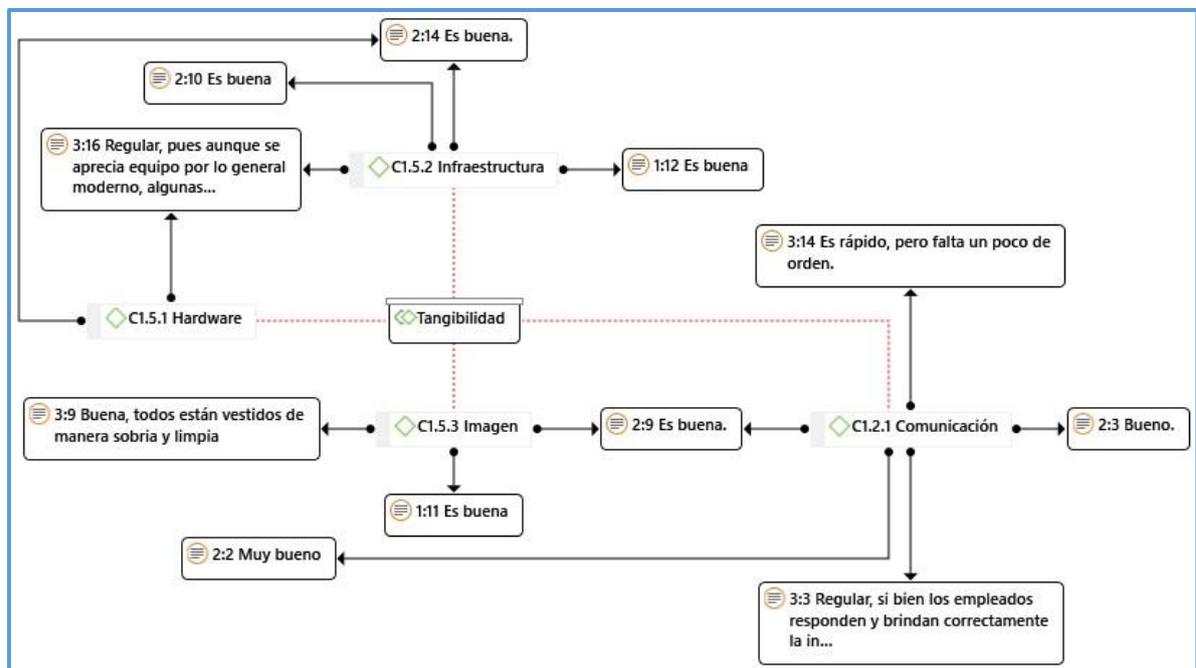


Figura 5, en el indicador elementos tangibles, los entrevistado opinan que el equipamiento tiene regular apariencia y algunas oficinas no son tan limpias ni ordenadas como otras respecto a las áreas de espera. De igual manera, algunos letreros están mal colocados y falta mejorar la señalización

Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)

1	5	5	3	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	6	5	5	5	5	5	6	3	5	5	5	6	4	5	5	5	4	4	5	5	6
3	4	6	7	5	7	7	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	3	3	5	3	3
4	5	5	6	6	6	6	6	5	3	5	5	5	6	4	5	5	6	4	5	5	5	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	4	4	6	6	6	6	6	5	6
6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	6	4	5	6	6	6	6	7	6	6
7	5	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
8	6	6	6	6	6	6	6	5	4	6	6	7	7	5	5	6	6	6	5	7	6	6
9	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	7	4	5	6	6	6	6	6	5	6
10	5	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6
12	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6	6	6	7	4	4	5	5	4	5	6	6	6
13	5	6	6	5	6	5	5	6	3	5	5	5	6	5	5	5	3	3	5	5	4	6
14	5	6	6	5	6	5	5	6	3	5	5	5	6	5	5	5	5	3	5	5	4	6
15	5	6	6	6	6	5	5	5	4	5	6	6	6	4	4	5	6	5	5	6	5	6
16	7	5	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	1	5	7	4	4	5	3	6
17	6	4	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	6	5	3	2	3	2	1	5	3	4
18	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	5
19	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5
20	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	5	3	4
21	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
22	4	7	5	4	5	3	6	7	6	6	7	7	7	5	5	6	5	5	6	5	5	6
23	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	6	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5
24	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4
25	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
26	7	6	6	4	6	7	6	4	6	6	7	6	6	6	7	6	6	4	6	7	6	6
27	6	7	7	4	7	7	6	7	4	7	6	7	7	6	7	6	7	4	7	7	6	6
28	7	7	6	4	6	6	7	6	4	6	6	7	7	6	6	7	6	4	6	6	6	6
29	6	6	7	5	7	7	6	6	4	7	6	6	7	6	6	7	7	5	7	7	6	7
30	6	7	7	4	7	7	6	7	4	7	6	7	7	7	7	6	7	4	7	7	7	7
31	6	6	7	4	7	7	6	7	4	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7
32	5	7	6	5	6	7	7	6	4	7	7	6	6	7	6	5	6	4	5	6	7	5
33	4	6	7	4	7	6	7	7	5	6	7	6	6	6	6	6	7	4	6	7	6	6
34	5	7	7	4	7	7	6	7	4	7	7	7	7	7	6	6	7	4	7	7	7	6
35	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	5	7	6	6	5
36	4	5	6	5	6	6	6	7	5	6	7	7	6	6	6	5	5	4	5	7	6	5
37	5	6	7	6	7	5	7	6	5	7	6	7	5	5	6	7	5	4	7	7	6	6
38	5	6	6	5	6	6	5	6	5	7	6	6	7	6	5	5	5	4	5	5	5	5
39	4	6	6	6	6	7	6	6	5	6	5	6	7	5	6	5	5	4	6	5	5	5
40	5	5	6	5	6	6	6	7	5	7	6	6	5	5	5	5	5	4	6	7	6	5
41	4	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	7	6	5	5	5	6	4	5	7	5	5
42	5	6	5	5	5	5	5	6	4	7	6	7	6	5	5	5	5	4	5	6	5	5
43	7	7	6	6	6	7	7	7	4	6	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6	6
44	6	6	6	6	6	7	7	7	4	6	6	6	6	7	7	7	7	4	6	6	6	6
45	7	7	6	4	6	7	6	6	4	6	6	6	6	6	6	7	6	5	7	7	6	6

46	5	7	6	4	6	7	6	7	4	6	7	7	6	6	7	7	6	5	6	6	6	6
47	6	7	7	4	7	7	6	7	4	7	6	7	7	7	7	6	7	4	7	7	7	7
48	7	6	6	4	6	7	6	7	4	6	7	6	6	6	6	7	7	5	7	7	6	6
49	6	6	7	4	7	6	6	6	4	6	6	7	5	6	6	7	6	5	6	7	6	6
50	6	7	7	4	7	7	6	7	4	7	6	7	7	7	7	6	7	4	7	7	7	7
51	6	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	4	4	6	6	3	4	6	4	6	5	5
52	6	5	6	5	6	6	6	6	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	6	6	6
53	5	6	4	5	4	5	5	4	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6
54	4	4	3	6	3	5	4	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	4	4	4	5	5
55	2	5	5	6	5	4	6	6	6	5	6	4	6	6	6	6	6	4	4	6	4	6
56	5	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	5	5	6	6	6	6	6	7	7	5
57	6	6	4	6	4	6	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6
58	6	6	6	6	6	4	6	7	5	6	7	7	7	6	6	6	6	6	4	6	6	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5
61	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	3	5	5	5	5
62	6	4	4	5	4	6	4	3	5	3	4	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3
63	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
65	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
66	6	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3
67	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3
68	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6
69	6	7	7	6	7	7	6	7	3	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7
70	6	7	6	7	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
71	6	6	6	4	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5

73	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6
74	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	6
75	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5
76	5	5	5	5	5	6	6	6	4	6	5	6	6	5	4	5	5	5	6	6	5	5
77	6	6	4	5	4	5	4	6	4	6	6	5	5	5	5	4	6	5	4	5	4	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
79	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5
80	5	4	5	5	5	6	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	6	4	4	5	4	4
83	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5
85	5	4	3	5	3	4	5	5	4	4	5	4	2	5	3	4	3	1	1	4	4	4
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	2	2	2	2	2	5
87	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6
88	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	1	1	4	3	4

89	1	2	1	2	1	2	1	1	1	7	7	5	5	6	6	6	6	3	6	6	3	6
90	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	6	5	3
91	6	5	5	5	5	6	6	7	2	6	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	5	7
92	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	
93	1	3	3	4	3	4	3	4	4	3	1	6	4	5	5	3	3	1	1	3	3	4
94	5	5	4	3	4	5	3	3	5	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	4	6
95	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
96	6	6	5	5	5	6	3	5	6	6	6	4	5	5	5	4	4	3	1	5	2	4
97	4	3	3	4	3	5	2	3	5	3	5	4	5	4	4	3	5	5	1	5	4	1
98	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	3
99	5	6	6	6	6	4	5	6	4	5	6	6	6	6	6	6	5	4	4	6	4	5
100	2	2	5	2	5	2	6	5	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
101	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	5
102	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5	3	4
103	6	7	6	6	6	6	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
104	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6
105	2	5	5	1	5	5	3	5	1	1	1	1	6	5	5	1	5	1	1	1	1	5
106	4	5	4	4	4	4	4	4	1	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
107	5	5	5	6	5	4	5	5	2	5	6	6	5	6	6	5	5	7	5	6	5	5
108	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	5	5

109	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
110	4	5	5	5	5	5	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	5	5	3	5	5	6
111	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
112	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	1	2	1	2	1	1	1	1	3	4	1	4	3	2	1	1	3	1	1	3	1	2
115	1	1	5	4	5	6	5	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	6	2	5
116	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	5	5	3	3	3	2	4	5	2	3	1	5	4	4	2	2	4	1	1	4	1	3
118	6	5	5	4	5	7	6	7	5	5	6	6	5	6	5	6	5	4	5	6	4	4
119	5	4	5	3	5	5	5	5	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	1	6	1	5
120	6	5	5	5	5	5	5	6	3	5	5	6	5	6	4	6	6	4	4	5	4	5
121	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6
122	5	5	5	4	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
123	6	6	5	6	5	5	6	6	4	6	6	6	6	6	4	6	6	4	4	6	6	6

Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Ficha de validez de instrumento



Sr. Mg. (Dr.)
Carlos Arturo Aguirre Carbajal
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado “Encuesta para medir la calidad de servicio” El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominada calidad de servicio.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

Firma
Apellidos y nombres
D.N.I: 07813004

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

Certificado de validez por Juicio de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, CARLOS ARTURO AGUIRRE CARBALLO identificado con DNI Nro. 433 20150 Especialista en ADMINISTRACION Actualmente laboro en UNIV. WIENER Ubicado en Av. Petrol Mayor Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	Tipo de documento	Descripción del documento	Indicadores de medición	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	CUESTIONARIO	ENCUESTA	CONFIDABILIDAD			X				X				X				X			
2			CAPACIDAD DE RESISTENCIA		X					X				X				X			
3			EMPATIA		X					X				X				X			
4			ELEMENTOS TANGIBLES		X					X				X				X			

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Sí No debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría..... No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo:



Firma

Fecha: 30/10/2018

DNI: 40325455



Sr. Mg.
Juan Pablo Céspedes Castro
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado “Encuesta para medir la calidad de servicio” El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominada calidad de servicio.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

Firma
Apellidos y nombres
D.N.I: 07813004

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

Certificado de validez por Juicio de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, JUAN PABLO CES PEDRIS CASTRO identificado con DNI Nro. 40325455 Especialista en ADMINISTRACIÓN Actualmente laboro en UNIVERSIDAD NORBERT WIENER Ubicado en LINCE Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	Tipo de documento	Descripción del documento	Indicadores de medición	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	✓	✓	✓																		
2	✓	✓	✓			X				X				X				X		X	-
3	✓	✓	✓			X				X				X				X			
4	✓	✓	✓			X				X				X				X			

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Si No debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría..... No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;

Fecha: 30/07/18


 Firma
 DNI: 43320150



Sr. Mg.
Pietro Pablo Guissepi Dondero
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado “Encuesta para medir la calidad de servicio” El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominada calidad de servicio.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

Firma
Apellidos y nombres
D.N.I: 07813004

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

Certificado de validez por Juicio de Expertos



**Universidad
Norbert Wiener**

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Piero Paolo Giuseppe Donato identificado con DNI Nro. 43571188 Especialista en ADMINISTRACION Actualmente laboro en U. WU-SZ Ubicado en VIENNA. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	Tipo de documento	Descripción del documento	Indicadores de medición	Coherencia			Relevancia			Claridad			Suficiencia			Puntaje	Sugerencias
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	✓	✓	✓														
2	✓	✓	✓														
3	✓	✓	✓														
4	✓	✓	✓														

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y despues de la revision opino que el instrumento No debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir Dimension sub categoría. No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir ítems en la dimensión sub categoría. No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación:

Estado cuando informe:

Firma

fecha 30/10/2018

DNI 43571188



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 5 de diciembre de 2018.

Yo: <u>Jose Abel De la Torre Tejada</u>	
Identificado con DNI: <u>078700330</u>	con título profesional en <u>Turismo y Hospedaje</u>
el máximo grado académico alcanzado es <u>MBA</u>	especialista en <u>Administración</u>
laboro en la <u>Universidad Norbert Wiener</u>	
desempeñándome como <u>Docente TC</u>	
propongo a revisar la propuesta titulada	<u>El uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC</u>
que tiene como objetivo	<u>Mejorar la atención a los usuarios del RENIEC</u>

Evaluación

N°	Indicadores	Si	Ne	Sugerencia
1.	La propuesta responde al diagnóstico.	✓		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	✓		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	✓		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	✓		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.	✓		
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	✓		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	✓		
8.	La propuesta incluye la solución técnica-administrativa.	✓		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	✓		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	✓		

Y después de la revisión opino que la propuesta es/éste:

Factible

Mejorar

Replanear

Es todo cuanto informo;

Firma y sello

Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta

A	B	C	D	E	F	G	H	Evaluación de alternativas					O	P	Q	R	S	T
								Alternativas de Solución	Tiempo	Costo	Impacto económica	Impacto tecnológica						
Diseñática		Primización de problemar	Causalidad del problema															
Cuantitativo	1.-La atención del ciudadano se ve afectada porque los empleados de la O.R. están demorados ocupados	A.- La atención del ciudadano se ve afectada porque los empleados de la O.R. están demorados ocupados.	A. Calidad de servicio al usuario que requiere realizar trámites en las oficinas del RENIEC	1	S1 Realizar la atención exclusiva a los ciudadanos para que más fluidos los trámites que deben realizar, y encargar las operaciones secundarias al personal auxiliar.	3	3	3	3	4	✓ 1.00	Puntaje Total	4.800	S2 Uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC.	A.- La atención del ciudadano se ve afectada porque los empleados de la O.R. están demorados ocupados.	1.- Que los ciudadanos reciban una atención de calidad, sin verse afectados por los ocupados que pueden estar los empleados.		
	2			S2 Uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC.	5	5	4	5	5	4.800								
	3			S3 Sensibilizar a los empleados en el trato adecuado que deben tener con los ciudadanos a pesar de tener la diversidad de tareas pendientes.	3	3	3	3	5	3.400								
	4			S4 Renovar prioritariamente el equipamiento	5	4	4	4	5	4.300								
Cualitativo	1.-El indicador de amabilidad refleja negativa a regular, por la atención que brindan los empleados	B.- La actitud que demuestran los empleados es mala porque para amoblar y duplicar.	A. Calidad de servicio al usuario que requiere realizar trámites en las oficinas del RENIEC	1	S1 Realizar la atención exclusiva a los ciudadanos para que más fluidos los trámites que deben realizar, y encargar las operaciones secundarias al personal auxiliar.	3	3	3	3	4	✓ 1.00	Puntaje Total	4.800	S2 Uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC.	B.- La actitud que demuestran los empleados es mala porque para amoblar y duplicar.	2.- Acelerar los trámites de los ciudadanos sin tener que esperar mucho tiempo para la obtención de documentos.		
	2			S2 Uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC.	5	5	4	5	5	4.800								
	3			S3 Sensibilizar a los empleados en el trato adecuado que deben tener con los ciudadanos a pesar de tener la diversidad de tareas pendientes.	3	3	3	3	5	3.400								
	4			S4 Renovar prioritariamente el equipamiento	5	4	4	4	5	4.300								

Anexo 8: Evidencia de la problemática

Largas filas de espera esperando ser atendidos en las oficinas registrales del RENIEC-Plaza Castañeta-Cercado Lima



Figura: 10 Evidencia de filas de ciudadanos en los exteriores esperando ser atendidos en las oficinas registrales del RENIEC



Figura: 11 Evidencia de largas filas de ciudadanos en los exteriores del RENIEC- Lima



Figura 12 Medios de prensa evidencian la situación de la atención a los ciudadanos



Figura 13 Atención en las oficinas del RENIEC- Higuiereta Surco



Figura 14 Filas de ciudadanos esperando ser atendidos en los exteriores de las oficinas del RENIEC- Higuiereta Surco

Anexo 9: Evidencia de la propuesta



Figura 15 Difusión del uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC.



Figura 16 Plataforma Virtual Multiservicio



Figura: 17 Recursos de utilización actual.



Figura: 18 Difusión de ecoeficiencia

Anexo 10: Artículo de investigación

I Introducción

El propósito del presente artículo es dar a conocer la importancia de la calidad de servicio en las instituciones ya sean públicas o privadas.

Los ciudadanos/usuarios cada vez están siendo más exigentes, y esperan que se les brinde la atención de los servicios con mucha más rapidez y que los productos que adquieren sean de mucha más calidad. De igual forma esperan que los procedimientos de sus solicitudes se realicen mucho más personalizadas y sin tener que formar largas filas esperando sean atendidos. En el presente artículo titulado “El uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio en el RENIEC” tuvo como base fundamental la investigación de autores que desarrollaron estudios para conocer cuáles eran los factores para mejorar la calidad de servicio y con la intención de presentar una propuesta para que los usuarios del RENIEC logren la atención que supere sus expectativas y es básicamente promover por medio de la difusión el uso de las plataformas digitales de acuerdo a Liikanen (2003) en su curso académico de la UOC *La administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro*, que las buenas prácticas en muchos países ya han demostrado que la administración electrónica es, sin duda una manera muy eficaz de prestar servicios públicos de mejor calidad, reducir tiempos de espera y mejorar la relación coste/rendimiento, aumentar la productividad y mejorar la transparencia y la responsabilidad. Esta será la oportunidad para mejorar la calidad de servicio para la satisfacción de los ciudadanos a nivel nacional.

Para la realización de la presente investigación se basaron las teorías siguientes:

Teoría de la calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) argumentan que para poder interpretar la calidad del servicio se debe conocer las características del servicio, que es intangible, heterogénea e inseparable. Los autores definen la calidad percibida como una forma de actitud relacionada, pero nada igual a la satisfacción, viene a ser el resultado de la comparación interna, entre las expectativas y la percepción del servicio recibido. Argumentan los autores que para poder medir la calidad del servicio deben, apoyarse en las siguientes teorías: teoría del desempeño, en la teoría de las acciones razonadas y teoría de comportamiento, primordiales porque demuestran que en la calidad de servicio existe dificultades para su medición. Zeithaml, (2002), Fishbein y Ajzen, (1975, 1980); Ajzen, (1985); Mathieson, (1991).

La teoría del desempeño

Iacobucci, Ostrom y Grayson (1995), argumenta que la calidad del servicio está influenciada por las determinaciones de los directivos en cuanto a la propuesta del producto o servicio, el autor predomina la opinión y juicio del encargado del producto o servicio. Siendo uno de los soportes para medir la calidad de servicio, ayuda a reforzar las mediciones para obtener la mejor visión de los resultados.

La teoría de acciones razonadas

Ajzen (1977) infiere que las intenciones influyen el comportamiento y que estas intenciones están influenciadas por la actitud y las normas relativas.

La actitud, es el grado de evaluación, positiva o negativa del comportamiento, que dependiendo de esta evaluación, influirá su intención y hay que resaltar, que esta definición

de actitud concierne al comportamiento, es decir, predecir la conducta del hombre y no la meta u objeto. La norma subjetiva se refiere a la percepción de la importancia que se le da y los que otros puedan pensar del comportamiento a seguir; y típicamente son influenciadas por creencias conductuales, que actúan y son medidas cuestionando sobre decisiones como persona no siempre son tan racional y también depende de la vivencia de las emociones que son en parte subconscientes e irracionales (Martínez, Peiró, Ramos, (2001).

De acuerdo a lo hipótesis que menciona Fishbein, Ajzen (1975,1980) el patrón de conducta y presiones sociales al momento de dar un juicio respecto a la percepción, como persona no siempre es racional al momento de analizar y brindar su opinión respecto al producto o servicio.

Establece con mayor firmeza que es uno de los muchos factores determinantes para los resultados de la investigación. Se considera que el factor emocional de una persona influye positiva o negativamente en la evaluación final de lo recibido.

La teoría de la disconformidad

Lewis (1994) sugiere que la calidad del servicio percibida es un juicio del cliente, que es derivado después de comparar su expectativa con su percepción del servicio recibido.

La teoría de disconformidad afirma que la satisfacción del cliente es una función de la discrepancia entre la expectativa a priori que tiene el cliente con la percepción del servicio recibido (Churchill y Surprenant, 1982; Oliver, 1977; Tse y Wilton, 1988; Yi, 1990); mientras que la calidad de servicio es definida similarmente, como una función comparativa entre las expectativas del consumidor con el desempeño actual del servicio Parasuraman, (1985). Este modelo es referido como el modelo de brechas.

Varios investigadores de la calidad de servicio, argumentan que la literatura claramente soporta, para en el sector público, el uso del SERVQUAL, que evalúa la discrepancia entre la expectativa y el servicio recibido, (Wisniewski y Donnelly, 1996; Rowley, 1998; Wisniewski, 2001; Brysland y Curry, 2001).

Se entiende que la disconformidad es la opinión del cliente luego de hacer un comparativo de la expectativa o deseo con la percepción del servicio recibido, en consecuencia, es la discrepancia entre la necesidad de cubrir las necesidades con la desestimación del servicio obtenido.

Se considera un factor de controversia sobre la relación entre la satisfacción de los clientes y la calidad de servicio en consecuencia considerado para medir la brecha entre ambos.

Teoría de servicio

Argumenta Johns (1999) que el término servicio tiene muchos significados, entre ellos es, una oferta, un proceso, una ejecución, un entregable, una industria, también puntualiza que el servicio en su mayoría es intangible, visto como una actividad en lugar de un objeto tangible. Sin embargo, o argumentado por Johns (1999), se puede resumir en dos características, la intangibilidad, que realmente es posible a merced de compuestos tangibles y la simultaneidad que se asocia a la presencia del consumidor mientras se presta el servicio.

II Método

Sintagma

Dicho por de otro modo por Hurtado (2000) el sintagma holístico nos grafica en que el todo es más que la suma de las partes, y que cada hecho es tan importante que el siguiente para conformar de manera integral este modelo de investigación cuantitativo y cualitativo y en

ese orden de ideas es que surge la importancia de elaborar el caso de estudio con dinámicas, métodos y técnicas para la formulación de propuestas novedosas, creación de teorías, evaluación de proyectos, programas y acciones sociales.

Se entiende bajo este concepto integrativo de métodos cuantitativo y cualitativo, las propuestas que surja del sintagma holístico proyecta a un nivel más enriquecido en su investigación, consecuentemente pueden desarrollar modelos, invenciones y propuestas organizadas, progresivas y aplicables a soluciones.

Enfoque

Dicho por Hernández, Fernández y Baptista (2006) el enfoque es el que va a utilizar para orientar la investigación e interpretar los datos y define los eventos a estudiar y el soporte conceptual de la investigación. El diseño mixto determina el mayor nivel de análisis y el más alto grado de integración o combinación entre los métodos cualitativo y cuantitativo. Ambos se combinan en casi todas las fases del proceso de investigación enriqueciendo el tipo de diseño de estudio, de esta manera mapea los atributos de cada uno de los enfoques contribuyendo al resultado de la investigación.

Por la necesidad del dinamismo de integración del enfoque mixto de la composición de los métodos cualitativo y cuantitativo se fundamenta en recolección de información descriptiva y medición cuantificable, lo que conduce al desarrollo de procesos y etapas estructurados del método cualitativo que es a través de la descripción de hechos observados y en lo cuantitativo a través de información numérica, de este modo se integran para su medición e interpretación de la investigación.

El aporte que representa el enfoque mixto a desarrollo de la presente investigación es conveniente por la amplitud de información que se entremezclan en la mayor parte de las fases que finalmente se interpretara el caso de estudio.

Tipo, nivel y método

III. Resultados

En el análisis del Pareto, se determinó a través la tabla 10 y figura 15 que la pregunta 1. La atención al ciudadano se ve afectada por que los empleados de la O.R. están demasiado ocupados, perteneciente a la sub categoría confiabilidad, es una de los puntos críticos más resaltantes. Esto refleja que el empleado no tiene suficiente disponibilidad para la atención del usuario siendo afectada la calidad de servicio en la oficina registral. Con respecto al otro punto crítico, se consolidó la pregunta 18. Los horarios de actividades de la oficina registral son convenientes, de la sub categoría empatía esto permite comprender que el ciudadano muestra que no se le está atendiendo convenientemente en horarios establecidos por la oficina registral. Finalmente, el último aspecto crítico se refleja en la pregunta 19. Los equipos de la oficina registral son modernos, de la sub categoría elementos tangibles; siendo un aspecto tangible y de alto presupuesto es que la renovación del equipamiento se convierte en problema por el uso a través del tiempo y el deterioro del mismo.

Con respecto a la sub-categoría confiabilidad se observa que en el indicador rapidez denotan que el servicio es regular en el momento de brindar la atención de lo requerido y se observa que falta un poco de orden. Sin embargo los indicadores, en cumplimiento, disponibilidad y eficacia los ciudadanos observan que se brindan un servicio satisfactorio.

En la sub categoría Capacidad de respuesta se observa que en el indicador servicio los ciudadanos opinan que es de regular a adecuado pero carecen de técnicas para mejorar el servicio. Por otro lado, en los indicadores comunicación y eficiencia opinan que es

regular si bien los empleados responden y brindan correctamente la información sobre los procedimientos se nota el desdén en el trato de la mayoría de los empleados.

De acuerdo a los resultados la opinión de los entrevistados indica en el indicador guía que el servicio es regular y que se debe mejorar el trato amable que deben tener los empleados. Por otro lado el indicador servicio los entrevistados opinan que el servicio recibido es regular pero los procesos podrían mejorarse respecto a la rapidez de atención y trámite.

De acuerdo a la figura se observa que en el indicador amabilidad la opinión de los entrevistados opina que los empleados muestran poca amabilidad y ciertos empleados no responden al saludo de los ciudadanos, del mismo modo, opinan que no demuestran buena actitud por el trato displicente y poco amable.

En el indicador elementos tangibles, los entrevistados opinan que el equipamiento tiene regular apariencia y algunas oficinas no son tan limpias ni ordenadas como otras respecto a las áreas de espera. De igual manera, algunos letreros están mal colocados y falta mejorar la señalización.

IV. Discusión

La presente investigación tiene como objetivo a proponer el uso de las plataformas digitales para mejorar la calidad de servicio del RENIEC y lograr la constante satisfacción del cliente en una institución pública acorde con la modernización.

De acuerdo a resultado obtenido de las consultas previas sobre la confiabilidad es decir que la atención al ciudadano se ve afectada por que los empleados de las O.R. están demasiado ocupados, encontraron en las corporaciones productoras de bienes una orientación muy fuerte hacia la optimización hacia la tecnología los recursos financieros

y aspectos laborales según Loli (2013) en su revista *“La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana”*, coincido que las investigaciones se dieran en el ámbito de la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio marcando una ventana de oportunidades de mejora y que una de ellas este orientados hacia la tecnología.

Con respecto a la evaluación de la calidad de servicio de la administración de los servicios públicos y obtener resultados negativos como la lentitud en los trámites, filas muy largas, mal trato de los funcionarios. La metodología corresponde a un diseño transversal con enfoque cualitativo según Villa (2017) en la tesis *“Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios”* se puede indicar que a pesar que los resultados indican que tienen buena percepción de los servicios públicos, persisten en los aspectos negativos como en la demora en sus trámites, la formación de largas filas y el trato inadecuado de los servidores públicos como ocurre en las oficinas del RENIEC.

En concordancia con el trabajo de investigación aplicando los cuestionarios SERVQUAL adaptados para el uso de tipo servicio médico, demuestra realmente la calidad de servicio es el indicador de valor intangible que mide a modo de termómetro la satisfacción de los pacientes que son atendidos en la administración pública mexicana se halla coincidencia con los instrumentos de recolección de datos para la medición de la calidad de servicios que brinda el RENIEC con el propósito de identificar los factores determinantes de la calidad de servicio que se brinda; e indica incidencia psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que lo hacen sustentables para su uso en

otros sectores según Pedraza (2014) en la tesis “*Evaluación de la calidad de servicio en la administración pública México: Estudio multicaso en el sector salud*”.

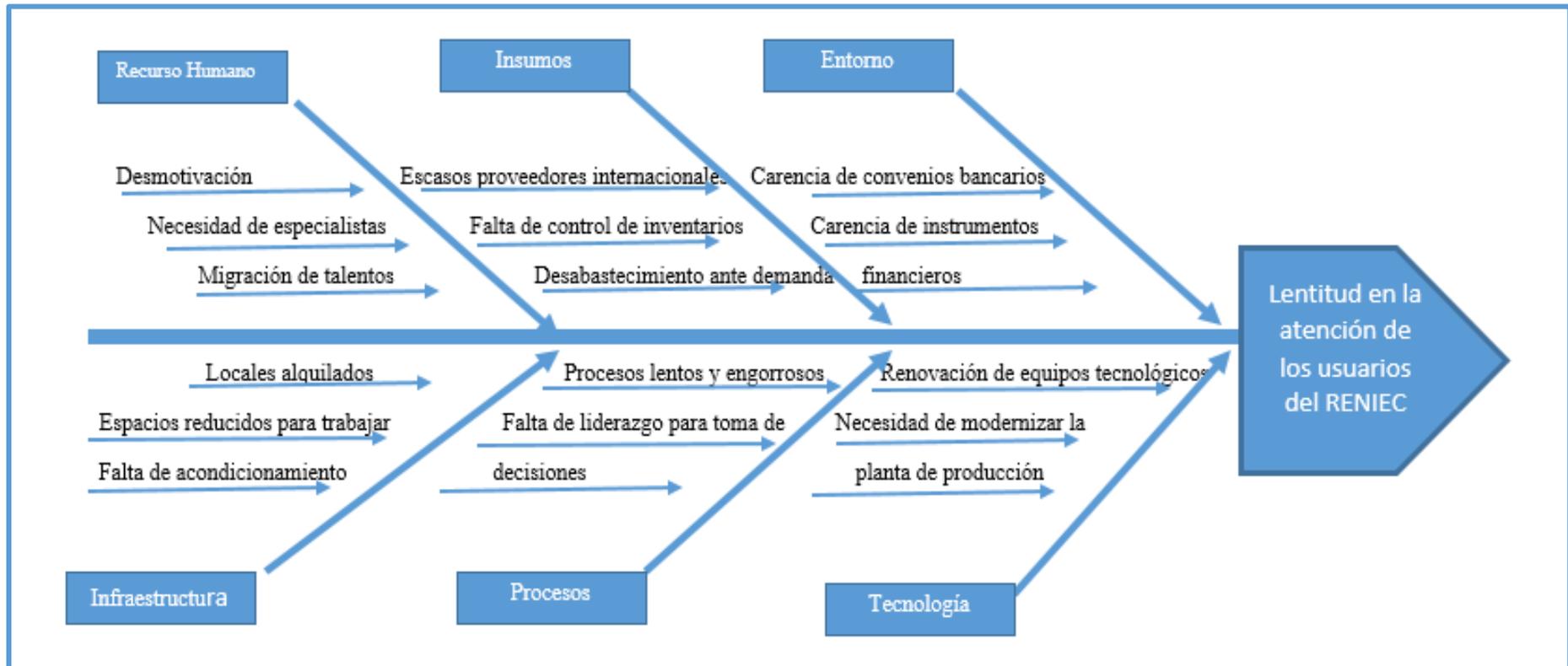
Realizar el desarrollo del uso de las plataformas digitales según Liikanen (2003), la administración electrónica es una manera muy eficaz de prestar servicios públicos de mejor calidad reduciendo tiempos de espera, mejorar la transparencia y la responsabilidad, en consecuencia, poder aumentar la productividad con menos recursos, de tal manera que hay gran coincidencia con la propuesta en estudio con la la difusión y sensibilización del público en general del uso de las plataformas digitales que RENIEC tiene implementadas y que pueden acceder desde el lugar en que se encuentran las 24 horas del día y los 365 días del año, sin tener la necesidad de trasladarse hasta las oficinas del RENIEC, y con esta facilidad realizar sus trámites con mayor rapidez.

De acuerdo con Chingang, Lukong (2010) define la seguridad como la habilidad de inspirar confianza y confidencialidad, brindar un mejor nivel de calidad de servicio y es necesario cumplir con el tiempo prometido y se refleja en la seguridad de los trámites que solicitan los ciudadanos. Sumando la empatía según Martínez, Peiró y Ramos (2001), es la atención personalizada al usuario es que logran inspirar la comprensión y preocupación, de las necesidades explicadas por los mismos usuarios.

Sumando la empatía según Martínez, Peiró y Ramos (2001), es la atención personalizada al usuario es que logran inspirar la comprensión y preocupación, de las necesidades explicadas por los mismos usuarios.

Anexo 11: Matrices de trabajo

1. Matriz de causa efecto para definir el problema



2. Matriz de Teorías

N°	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Calidad	Imai (1994)	Existe muy poco acuerdo sobre lo que constituye la calidad, en su sentido más amplio, la calidad es algo que puede mejorarse, y se tiene que pensar primero en términos de calidad del producto. Cuando se analiza en el contexto de la estrategia Kaizen, nada puede estar más lejos de la verdad, la preocupación de máxima importancia es la calidad de las personas.	La calidad es el resultado de muchos indicadores que favorecen o afectan al producto o servicio, y en los componentes transversales es inherente el factor calidad de las personas. Es preciso infundir e inspirar para mejorar la calidad en los tres bloques, empezando por el hardware, software y humanware	La presente teoría representa una de las más importantes en lo que respecta a calidad porque integra todos los procesos incluyendo a las personas que es el factor más importante en toda organización que es el capital humano y justamente se aplica al estudio de mejorar el servicio que se brinda a las personas por otro grupo humano que es el servidor público.	Imai,M.(1994) <i>Kaizen, La clave de la ventaja competitiva japonesa</i> 7ma.Edición México: CECSA	Bibliografía
2	Calidad	Ishikawa (1997)	De acuerdo a Ishikawa (1997) Aplicando el circulo de control de la calidad (CC) se maneja una mejora continua en las empresas, con la colaboración de todos los integrantes que la conforman esto significa que, aplicarlo en todo el proceso que consta de calidad del trabajo , , calidad de proceso , calidad de la gente, calidad del sistema , ajustados de manera eficiente y precisa a los cambios en los gustos y actitudes de los consumidores de manera que puedan fabricar productos siempre acorde con la preferencia de los clientes como también obtener con el menor costo y por ende mejores utilidades .	Como explica el autor, la calidad es el valor dado al producto terminado luego de una serie de procesos que se llevan a cabo de manera controlada para la obtención del producto libre de defectos y cubrir las carencias y gusto del usuario (p.10-11).	En efecto, llevando todos los procesos con ausencia de errores las manufactureras mejoran su productividad y mayor utilidad teniendo en cuenta y la calidad del recurso humano debe ser de primer nivel y que es factor importante en es el caso de estudio	Ishikawa, K.(1997) <i>¿Qué es el control total de calidad? La Modalidad Japonesa</i> 11ra Edición Colombia: Ediciones Versalles	Bibliografía

N°	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
3	Calidad	Juran (1990 y 1992)	Enfatiza que es de responsabilidad de la administración de una empresa para mejorar el cumplimiento de las necesidades del ciudadano y se basa en tres procesos administrativos que son planear, controlar y mejorar.	Quien realmente asume el liderazgo de la administración de una organización es el responsable de cumplimiento integral de los procesos de manufactura de productos o servicios, y ellos son, planear, controlar y mejorar (p.54).	Es de comprender que llevando a cabo los procesos que consta de tres etapas el planear, controlar y mejorar, el consumidor es el que recibe el mejor beneficio que es el producto o servicio, supervisado por el líder.	Gutiérrez, H.(2005) <i>Calidad Total y Productividad</i> 2da.Edición:México Mc Graw Hill	Bibliografía
4	Calidad	Crosby (1986)	El concepto del cero defectos se cumple con su teoría, cuando el fin es cubrir la necesidad requerida del cliente, allí se cumple el cero defecto. La clave al hacerlo bien desde la primera vez demuestra que la calidad es gratuita es decir se pueda ofrecer un producto o servicio que cumpla con los requisitos del cliente. Por lo tanto se debe construir un sistema de calidad para la prevención, en donde el estándar de desempeño sea cero defectos	Al cumplir con lo ofrecido al cliente a la primera vez se considera que el producto o servicio tiene ausencia de errores y se considera de alta calidad, por lo tanto, el costo se minimiza y se estima que el sistema de regulación de estándares cumple con el objetivo.p.58	Teniendo en cuenta que el sistema de prevención destaca en la disminuir y alertar las deficiencias de un producto o servicio para ofrecer al cliente la satisfacción de obtener lo solicitado la teoría de Crosby impacta de manera significativa a la organización por obtener mayor utilidad e imagen	Gutiérrez, H.(2005) <i>Calidad Total y Productividad</i> 2da.Edición:México Mc Graw Hill	Bibliografía
5	Teoría de la calidad	Philip Kotler (2012)	La teoría define que la calidad tiene un impacto directo sobre el desempeño de un producto o servicio, por lo que está estrechamente vinculada con el valor de manera sostenible y la satisfacción del cliente, el valor, es decir satisfacer necesidades de manera rentable.	Según la teoría del Kotler (2012) manifiesta que el producto o servicio debe impresionar positivamente con todas las exigencias del cliente requiere para poder cubrir las expectativas esperadas quien emite el juicio final se manifiesta en la rentabilidad con la fidelización del cliente .p.9	Se considera la teoría de la calidad de Kotler que está vinculado al cliente por medio de la valoración de la satisfacción y rentabilidad de la empresa considerando que subsanar las fallas del producto o servicio es un sobre costo y es negativamente visto por el cliente.	Kotler, Armstrong. (1998). <i>Fundamentos del Marketing</i> .2da.Edición: México Editorial Préntice Hall Hispanoamericana S.A.	Bibliografía

N°	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
6	Calidad de servicio	Parasuraman et al. (1985)	La calidad del servicio es la diferencia entre lo esperado y el servicio percibido por el cliente. Si la expectativa es mayor que la prestación satisfactoria y es insatisfacción.	Nos argumentan los autores que para poder medir la calidad del servicio deben, apoyarse en las siguientes teorías: teoría del desempeño, en la teoría de las acciones razonadas y teoría de comportamiento, primordiales porque demuestran que en la calidad de servicio existe dificultades para su medición. Zeithaml, et.al (2002), Fishbein y Ajzen, (1975, 1980); Ajzen, 1985; Mathieson, 1991	La teoría de los autores es el soporte principal de la presente investigación por tratar de integrar las características generales de una problemática que incide en las organizaciones que no logran satisfacer las necesidades del ciudadano, consumidor, usuario que anhela ser atendido de manera óptima.	Martínez, Peiró, Ramos (2001) <i>Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente</i> 1ra. Edición: España Editorial Síntesis S.A	Bibliografía
7	La teoría del desempeño	Iacobucci, Ostrom y Grayson, 1995	Establece que la calidad del servicio está influenciada por las decisiones de los gerentes En cuanto a la oferta del producto o servicio	La calidad de servicio según Iacobucci et.al (1995) predomina la opinión y juicio del encargado del producto o servicio.	Siendo uno de los soportes para medir la calidad de servicio, ayuda a reforzar las medición para obtener la mejor visión de los resultados	Iacobucci, D. Ostrom, A. y Grayson, K. 1995. <i>Journal of consumer psychology</i> 4:3 277-303	Journal
8	La teoría de acciones razonadas	Ajzen y Fishbein (1977)	Establece que las intenciones influyen el comportamiento y que estas intenciones están influenciadas por la actitud y las normas subjetivas. La actitud, es el grado de evaluación, positiva o negativa del comportamiento, que dependiendo de esta evaluación, influirá su intención y hay que resaltar, que esta definición de actitud concierne al comportamiento, es decir, predecir la conducta del hombre y no la meta u objeto.	De acuerdo a lo hipótesis que menciona Fishbein, Ajzen el patrón de conducta y presiones sociales al momento de dar un juicio respecto a la percepción, como persona no siempre es racional al momento de analizar y brindar su opinión respecto al producto o servicio. p. 888	Establece con mayor firmeza que es uno de los muchos factores determinantes para los resultados de la investigación. Se considera que el factor emocional de una persona influye positiva o negativamente en la evaluación final de lo recibido	Ajzen, I. Fishbein, A. (1977) <i>A Theoretical analysis and review of empirical</i> , A theoretical Analysis and Review of Empirical Vol. 84, No. 5, 8-918.	Journal

N°	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
9			Las normas subjetivas se refiere a la percepción de la importancia que se le da y los que otros puedan pensar del comportamiento a seguir; y típicamente son influenciadas por creencias conductuales, Martínez, Peiró, Ramos (2001) que actúan y son medidas cuestionando sobre decisiones como persona no siempre son tan racional y también depende de la vivencia de las emociones que son en parte subconscientes e irracionales				
10	La teoría de la desconformidad	Lewis (1994)	Sugiere que la calidad del servicio percibida es un juicio del cliente, que es derivado después de comparar su expectativa con su percepción del servicio recibido. La teoría de desconformidad postula que la satisfacción del cliente es una función de la discrepancia entre la expectativa a priori que tiene el cliente con la percepción del servicio recibido	Se entiende que la desconformidad es la opinión del cliente luego de hacer un comparativo de la expectativa o deseo con la percepción del servicio recibido, en consecuencia es la discrepancia entre el necesidad de cubrir las necesidades con la desestimación del servicio obtenido.	Se considera un factor de controversia sobre la relación entre la satisfacción del clientes y la calidad de servicio considerado para medir la brecha entre ambos	Lewis, B.R. (1994) in Meidan, A., Lewis, B.R. and Moutinho, L. (Eds), Service Quality: Recent Developments in Financial Services; Financial Services Marketing: A Reader, The Dryden Press, London	Journal
11	Teoría del Servicio	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)	Argumentan que para entender la calidad del servicio se debe conocer las características del servicio que son intangible, heterogéneas e inseparables. Los autores definen la calidad percibida como una forma de actitud, relacionada, pero nada igual a la satisfacción, viene a ser el resultado de la comparación interna, entre las expectativas y la percepción del servicio recibido	Si las expectativas y la percepción del servicio percibido por el cliente son reconocidos satisfactoriamente se puede decir que se cumple con la actitud relacionada a la satisfacción	Se considera como una de las variables más estudiadas últimamente porque es fundamental para ponderar lo resultados la investigación en desarrollo	Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. <i>Journal of Retailing</i> , 64, 12– 37.	Journal
12	Teoría del servicio público	Hadiyati, (2014)	El servicio público es una actividad exclusiva del estado y el estado es el que asigna competencias, funciones, responsabilidades y presupuesto a las instituciones que la conforman. Estas se organizan de acuerdo a disposiciones legales y normas con el fin de brindar los servicios dados por ley.	Las disposiciones legales y normas que se manejan en el estado son las que diseñan la estructura de las funciones y responsabilidades de las instituciones públicas por lo tanto el servicio público generalmente son homogéneas	Es sabido que el servicio público generalmente es limitado por ser muy rígidas las disposiciones legales y normas que le asisten y se diferencias mucho de las instituciones privadas.	Hadiyati, E. (2014) Calidad y desempeño del servicio del sector público: estudio sobre Oficina de Inmigración en Indonesia. <i>International Journal of Marketing Studies</i> , Vol.6, 6 :2014	Journal

3. Matriz de Antecedentes (Internacionales y Nacionales)

Antecedentes Internacionales

N°	Apellido del autor/Es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	Pedraza, Lavín y Bernal	2014	Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud.	https://es.scribd.com/document/384974394/Pedraza-Lavin-Bernal-2014	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Transversal Población: Usuarios con acceso a los servicios de salud. Técnica de muestreo: Cuestionario Muestra: Técnica/s: SERVQUAL Instrumento/s: Encuesta	Existen diferencias estadísticamente significativas en todos los factores de la calidad de los servicios y en el sistema de afiliación en los servicios de salud a los usuarios. El trabajo de investigación se demuestra que realmente la calidad de servicios es el mayor indicador de valor intangible que mide a modo de termómetro la satisfacción de los pacientes que son atendidos en la administración pública mexicana – sector salud	Se concluye de según las muestras obtenidas de los cuestionarios SERVQUAL adaptados, para su uso en todo tipo de servicios médicos, para evaluar la satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el área de urgencias, los que indican similares incidencias psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que lo hacen sustentables para su uso en otros sectores de servicio médico con características similares.
Redacción Final							
<p>Pedraza, Lavin, y Bernal, (2014) en la investigación <i>Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud</i>. Se realizó con el propósito de evaluar desde la percepción de los usuarios la calidad de los servicios, y que la academia colabore conjuntamente en el diseño de estrategias que permitan potenciar, a mediano y largo plazo, los recursos y capacidades de este sector, al momento de administrar uno de los activos intangibles clave en beneficio de la ciudadanía. El objetivo general del presente estudio es analizar la calidad de los servicios y la gestión de la infraestructura biomédica en el sector salud de la administración pública en Tamaulipas, México. La metodología de investigación que se realizó corresponde al enfoque cuantitativo, ya que se utilizaron cuestionarios y analizaron los datos con análisis factorial exploratorio. La población de estudio se conformó por aquellos usuarios que tienen acceso a los servicios de salud en las unidades hospitalarias analizadas.</p> <p>Concluyendo que la calidad de servicios ha pasado a ser un indicador clave en la evaluación del desempeño de la administración pública en la diferentes naciones y observado en forma concreta en el sector salud, que la evaluación de la calidad del servicio por parte de los usuarios o pacientes han cobrado y mantenido su protagonismo con el paso de los años y que existe un interés constante por su investigación.</p>							
Referencia							
<p>Pedraza, N. Lavin.J y Bernal,I. (2014) Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública, 23:25-49</p>							

2	Hadiyati, Ernani	2014	Calidad y desempeño del servicio del sector público: estudio sobre Oficina de Inmigración en Indonesia	http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijms/article/view/41107	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Exploratorio Población: 150 ciudadanos Técnica de muestreo: Cuestionario Muestra: Intencional Técnica/s: Instrumento/s: Encuesta	Agus (2007) explica que los resultados de la investigación sobre los servicios del sector público servirán como el gobierno pautas para una mejoría y ajuste en la provisión de servicios de calidad superior a los clientes. Excelente la calidad del servicio es muy importante para las agencias públicas aunque no sea lucrativa. Hildreth (1999) explica que se realizarán más transacciones entre el cliente y el proveedor del servicio cuando los ciudadanos (cliente) satisfecho. Varios autores tienen diferentes opiniones sobre la definición de cliente en el servicio público.	Concluyendo que del análisis de datos que describen la calidad del servicio que incluye procedimientos de servicio, servicio requisito, la certeza del servicio, la disciplina del servicio de los oficiales, la responsabilidad de los oficiales del servicio, la capacidad de los oficiales del servicio, la velocidad del servicio, la imparcialidad en los servicios, la cortesía y la hospitalidad del oficial.
Redacción Final							
<p>Hadiyati, E. (2014) en la investigación <i>Calidad y desempeño del servicio del sector público: estudio sobre Oficina de Inmigración en Indonesia</i>, tiene el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los consumidores al utilizar los servicios del sector público, a través de un enfoque de política gubernamental para la satisfacción del servicio, y el juicio de las personas con respecto a la calidad y el rendimiento atendidos por el aparato de administración del servicio público. Esta investigación se realizó en la Oficina de Inmigración de Malang Clase 1, que ejecuta las funciones de servicio público de la Dirección General de Inmigración en la ciudad de Malang. La población en este estudio son todos los solicitantes para un pasaporte en la Oficina de Inmigración Clase 1 Malang, Indonesia. En este estudio, la muestra se toma usando técnica de muestreo intencional y los encuestados son los solicitantes que utilizan el servicio administrativo de aplicando un proceso de pasaporte desde el principio hasta el final. El servicio al cliente en el sector de la organización pública puede medirse haciendo preguntas sobre la hospitalidad de los oficiales, buenos modales, la claridad de la solicitud información, el análisis de necesidades y la línea de tiempo del servicio. Todas estas preguntas son para poner a prueba la capacidad del público organizaciones sectoriales al abordar algunas de las categorías de clientes, se debe realizar otra encuesta para medir la utilidad de la información y los servicios disponibles, y consiste en varias preguntas tales como relevancia, precisión, puntualidad, alcance y facilidad de acceso (Kirkendall, 2008). Concluyendo que del análisis de datos que describen la calidad del servicio que incluye procedimientos de servicio, servicio requisito, la certeza del servicio, la disciplina del servicio de los oficiales, la responsabilidad de los oficiales del servicio, la capacidad de los oficiales del servicio, la velocidad del servicio, la imparcialidad en los servicios, la cortesía y la hospitalidad del oficial.</p> <p>El investigador también encuentra que el elemento de servicio más bajo es la velocidad de servicio. Hamali y Zamhari (2014) explica que el oficial debe tener excelentes habilidades interpersonales, es importante que las instituciones públicas tengan empleados que pueden inspirar confianza entre los consumidores. Los oficiales deben estar bien informados al responder cada las consultas de los clientes e ilustran un comportamiento respetable que puede aumentar la confianza del cliente. Abdullah, y Zamhari (2013) explica que hay cinco factores críticos de éxito de la calidad de los servicios del sector público que deben ser desarrollados para proporcionar el mejor servicio, como sistematización, eficiencia, seguridad, hospitalidad y atención de empleados.</p>							
Referencia							
Hadiyati, E. (2014) Calidad y desempeño del servicio del sector público: estudio sobre Oficina de Inmigración en Indonesia. <i>International Journal of Marketing Studies</i> , Vol.6, 6 :2014DOI:10.5539/ijms.v6n6p104							

3	Ibarra, Espinoza, Casas	2014	Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad.	https://docplayer.es/8860198-Servqual-una-propuesta-metodologica-para-evaluar-la-percepcion-de-la-calidad.html	<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Exploratorio Población:</p> <p>Técnica de muestreo: Cuestionario Muestra: Técnica/: SERVQUAL Instrumento / Encuesta</p>	A partir de la aplicación del método de SERVQUAL, se presentan los principales hallazgos a partir de las diferentes declaraciones que conformaron los dos cuestionarios adaptados a los servicios hospitalarios, tanto privado como público y, poder evaluar la satisfacción del servicio brindado por ambas instituciones de salud, a partir de las percepciones y expectativas generadas en los usuarios del área de urgencias.	Se concluye de acuerdo a los resultados obtenidos, los cuestionarios SERVQUAL modificados, para su uso en los servicios de salud, para medir la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de urgencias, muestran características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que lo hacen recomendables para su uso en otras áreas o servicios de salud. con características similares.
Redacción Final							
<p>Ibarra, Espinoza (2014) el presente estudio tiene como objetivo identificar los principales factores que determinan la calidad del servicio en el área de urgencias, ofrecido tanto por un hospital privado como un hospital público en la ciudad de Hermosillo, Sonora México. El tipo de investigación utilizado mediante SERVQUAL, un instrumento adaptado del método SERVQUAL y, como las cinco dimensiones evaluadas influye en el grado de satisfacción del paciente. Para lograrlo se diseñó una investigación con un enfoque del tipo observacional, descriptivo, transversal y de correlación simple. Se recolectaron datos de las encuestas que fueron aplicadas a un hospital privado y uno público en la ciudad de Hermosillo, Sonora específicamente en el área de urgencias. La población de estudio estuvo constituida por 456,209 personas de 18 años a más edad, residentes en la ciudad de Hermosillo, Sonora. La muestra obtenida fue del tipo probabilística. Las muestras fueron seleccionadas al azar, y los cuestionarios fueron aplicados a cada uno de ellos, el mismo día de ingreso y permanencia en el área de urgencias. Se concluye de acuerdo a los resultados obtenidos, los cuestionarios SERVQUAL modificados, para su uso en los servicios de salud, para medir la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de urgencias, muestran características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que lo hacen recomendables para su uso en otras áreas o servicios de salud con características similares.</p>							
Referencia							
<p>Ibarra, Espinoza (2014) Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. La calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo, Sonora; Un estudio Comparativo <i>Revista Iberoamericana de Ciencias</i>, www.reibci.org.</p>							

4	Ramseook-Munhurrin, Lukea-Bhiwajee, Naidoo	2010	Calidad del servicio en el servicio público, tiene como fin	https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1668833	<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Exploratorio Población: Un millón de habitantes</p> <p>Técnica de muestreo: Cuestionario Muestra: 400 usuarios Técnica/s: SERVQUAL Instrumento / Encuesta</p>	<p>Saber lo que los clientes espera, es un proceso esencial para brindar un servicio de calidad en cualquier nivel de operación. Cualquier diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción de cliente de la organización las expectativas de calidad son importantes para identificar y determinar el nivel de calidad del servicio prestado.</p> <p>La gerencia necesita reconocer la importancia de los aspectos conductuales del servicio según los clientes gran énfasis en la respuesta de FLE a sus necesidades que pueden variar de acuerdo con la ocasión o el propósito para el servicio. La administración debe asegurarse de que haya una selección y capacitación adecuada de FLE para que son capaces de realizar y mostrar las cualidades de receptividad y confiabilidad que los clientes consideran siendo importante.</p>	<p>La presente investigación trató de presentar los hallazgos de la evaluación de las expectativas y percepciones de calidad del servicio para los clientes y FLE en un contexto de servicio público en Mauricio. La evaluación del servicio las expectativas de calidad y las percepciones investigadas en este estudio han demostrado ser confiables en el público ajuste de servicio. Las brechas en la calidad del servicio indicaban que el departamento de servicio público no se estaba reuniendo las expectativas de sus clientes. Los resultados de este análisis proporcionan evidencia de que el proveedor de servicios las brechas deben ser reducidas. Un paso importante para minimizar las brechas del proveedor de servicios es medir al cliente expectativas y comunicar estas expectativas a FLE.</p>
Redacción Final							
<p>Ramseook-Munhurrin, Lukea-Bhiwajee, Naidoo (2010) en la investigación <i>Calidad del servicio en el servicio público</i>, tiene como propósito obtener una mejor comprensión de hasta qué punto la calidad del servicio es entregado dentro del servicio público de Mauricio recurriendo a los empleados de primera línea (FLE) y al cliente percepciones de la calidad del servicio. El objetivo general del presente estudio es el de investigar cuán cerca están las expectativas de servicio y las percepciones FLE de las expectativas del cliente coinciden. SERVQUAL se utiliza para medir la calidad del servicio entre FLE y clientes en un importante departamento del sector público en Mauricio. La población de estudio son 250 clientes que salían del departamento público que fueron interceptados y aquellos que estaban dispuestos a participar en la encuesta mediante la metodología del modelo SERVQUAL el que propone que los clientes evalúen la calidad de un servicio en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. El instrumento SERVQUAL consiste en 22 declaraciones para evaluar las percepciones y expectativas del consumidor con respecto a la calidad de un servicio. Concluyendo que, el departamento de servicio público necesita proporcionar más capacitación a la FLE para mejorar sus habilidades de servicio al cliente. La capacitación debe centrarse en la capacidad de FLE para ayudar a los clientes a resolver sus consultas y problemas rápidamente En el proceso de resolver tales problemas, deberían mostrar un cuidado, cortesía actitud y un interés sincero en ayudar a los clientes. Además, FLE debería mejorar su conocimiento y habilidades para que puedan proporcionar un servicio rápido y confiable a sus clientes. Cuando prometen hacer algo para el cliente dentro de un cierto tiempo, deben cumplir esa promesa. Más importante aún, servicio la mejora a través de la orientación al cliente proporcionará al sector público la oportunidad de ganar confianza del público que paga impuestos</p>							
Referencia							
<p>Ramseook-Munhurrin, Lukea-Bhiwajee, Naidoo (2010) <i>Calidad del servicio en el servicio público</i> <i>International Journal of management and marketing research</i>. Vol.3 N°1- 2010</p>							

5	Azizzadeh, Khalili, Soltani	2013	Medición de la calidad del servicio en el sector público (Casos de estudio de la oficina de correos de la provincia de Ilam)	http://www.ejournalofbusin ess.org/archive/vol2no1/vol 2no1_10.pdf	<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Exploratorio Descriptivo Población:</p> <p>Técnica de muestreo: Cuestionario Muestra: 180 usuarios Técnica/s: SERVQUAL Instrumento /Encuesta</p>	<p>En el estudio <i>Medición de la calidad del servicio en el sector público (Casos de estudio de la oficina de correos de la provincia de Ilam-Iran)</i>, tiene como finalidad examinar la calidad del servicio postal de la provincia de Ilam en función de comparación de la condición presente y deseable y determinación de factores efectivos en la satisfacción del cliente y clasificación de cada efecto y proporcionando enfoques y sugerencias para que la provincia mejore sus servicios de oficinas postales y actuaciones. Para la presente investigación descriptivo-estadística, se distribuyeron 22 cuestionarios entre 180 clientes de la oficina postal de la provincia de Ilam, y el alfa de cronbach se obtuvo igual a .834 usando el modelo SERVQUAL.</p>	<p>En el presente estudio el autor concluye proponiendo el método de Parasuraman et.al (1988) quienes diseñaron 5 dimensiones básicas de la calidad del servicio, tangibles, credibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía, de escala de acuerdo a la percepción y la brecha de expectativas como modelo SERVQUAL (Alvani y Riahi, 2003), para medir la calidad del servicio que presta el servicio postal de Ilam, el cual consiste en determinar el grado de expectativa versus el grado de percepción del servicio postal de Ilam.</p>
Redacción Final							
<p>Azizzadeh, Khalili, Soltani (2013) en el estudio <i>Medición de la calidad del servicio en el sector público (Casos de estudio de la oficina de correos de la provincia de Ilam-Iran)</i>, el presente estudio tiene como finalidad examinar la calidad del servicio postal de la provincia de Ilam de manera comparativa de las condiciones actuales y lo deseable en función de comparación de la condición presente y deseable, para brindar servicios de buena calidad y precios razonables en un nivel avanzado. El que conducirá a las organizaciones y negocios a ventajas competitivas de forma continua, que producen y proporcionan servicios distintivos, aumentando la lealtad de los clientes, altos, etc., se encuentran entre estas ventajas.</p> <p>En cuanto a la supervivencia de la organización y la rentabilidad depende del aumento de la satisfacción del cliente, la calidad del servicio debe continuamente ser evaluado desde su punto de vista. cada efecto y proporcionando enfoques y sugerencias para que la provincia mejore sus servicios de oficinas postales y actuaciones. Se aplicó estudio descriptivo cuantitativo y se distribuyeron 22 cuestionarios entre 180 clientes de la oficina postal de la provincia de Ilam usando la escala SERVQUAL. Dando como resultado importantes diferencia entre la condición presente y deseable de servicio postal en términos de factores efectivos, es decir, presente la condición de calidad del servicio no es compatible con el expectativa de los clientes (condición deseable), que esto es compatible con la teoría de Parasuraman (1988) sobre la brecha entre la expectativa del cliente y el público servicios de organizaciones. El presente estudio el autor concluye proponiendo el método de Parasuraman et.al (1988) quienes diseñaron 5 dimensiones básicas de la calidad del servicio, tangibles, credibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía, de escala de acuerdo a la percepción y la brecha de expectativas como modelo SERVQUAL (Alvani y Riahi, 2003), para medir la calidad del servicio que presta el servicio postal de Ilam, el cual consiste en determinar el grado de expectativa versus el grado de percepción del servicio postal de Ilam.</p>							
Referencia							
<p>Azizzadeh, F., Khalili K., Soltani, I. (2013) Medición de la calidad del servicio en el sector público (Casos de estudio de la oficina de correos de la provincia de Ilam-Iran. <i>International Journal of Economics, Finance and Management</i> Vol.2 N°. 1 March.</p>							

6	Villa, Cando, Alcoser Ramos	2017	Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios.	https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/estudio-los-servicios-publicos-la-ciudad-riobamba-la-satisfaccion-los-usuarios/	Enfoque: Cualitativo Diseño: Transversal Método: Exploratorio Población: 252,865 habitantes Técnica de muestreo: Cuestionario Muestra: 2,378 personas Técnica/s:Instrumento : Encuesta	Las percepciones que tienen los ciudadanos sobre los servicios públicos se fundamentan en las experiencias obtenidas al interactuar con los servicios públicos, es inevitable no realizar algún trámite con los entes gubernamentales, sea por la cédula de identidad, licencia de conducir, trámites bancarios, servicio postal, atención con el seguro social, etc. Y la tendencia de mejora es positiva, opinión de un 69.7% de los que acudieron a ser atendidos.	La conclusión de la presente investigación es que la mayoría de ciudadanos de Riobamba tienen una buena percepción de los servicios públicos evaluándolos con un 90.96% de los servicios más utilizados como, salud, carreteras, obras públicas, educación superior. Sin embargo, persisten aspectos negativos como, lentitud en los trámites, filas de espera muy largas, trato inadecuado de los servidores públicos.
Redacción Final							
Villa, Cando, Alcoser Ramos (2017) <i>Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios</i> , la presente investigación tiene como propósito la obtención de información de la calidad de los servicios públicos mediante las opiniones y actitudes de los usuarios de la ciudad de Riobamba Ecuador, con respecto a la administración de los siguientes servicios públicos: Educación básica, media y superior, bono de vivienda, salud y seguridad social, registro civil, administración tributaria, bono de desarrollo humano, gobernación, municipio, policía, empresa de ferrocarriles. Correos, matriculación vehicular, bancos públicos, pensiones jubilares, carreteras y obras públicas. El objetivo del estudio es luego de la obtención de los insumos, evaluar los aspectos negativos como, lentitud en los trámites, filas muy largas, mal trato de los funcionarios. La metodología corresponde a un diseño transversal, con enfoque cualitativo, documental.							
Referencia							
Villa,H., Cando, A., Alcoser, F., Ramos,R. (2017) Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. <i>Área de Innovación y desarrollo</i> 4:55-71. DOI: 10.17993/3comp.2017.060432.55-71.							

7	Valdunciel, Flórez,Dávila	2007	Análisis de la Calidad del Servicio que prestan las entidades bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la entidad.	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3017921	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Exploratorio Población: Un millón de habitantes Técnica de muestreo: Cuestionario Muestra: 400 usuarios Técnica/instrumento	Se puede observar que los aspectos operativos tienen valores significativos tanto con la satisfacción como con la fidelidad; esto se debe a la valoración que los clientes le dan al buen cumplimiento del desempeño operativo (puntualidad, tiempo de espera, rentabilidad, etc.). Referente a las nuevas relaciones y las hipótesis que se han derivado de ellas, la nueva relación más importante, es la presentada entre los aspectos se han derivado de ellas, la nueva relación más importante, es la presentada entre los aspectos humanos y la satisfacción del cliente.	Se concluye que la alto valor de la calidad y satisfacción indica que en gran medida los clientes que perciben en la entidad quedan satisfechos por lo tanto se puede evidenciar la lealtad y fidelidad de los usuarios. No obstante las entidades deben tener un buen conocimiento de las necesidades del cliente que va más allá del diseño de bienes y servicios bancarios.
Redacción Final							
Valdunciel, Flórez,Dávila (2007) en el estudio <i>Análisis de la Calidad del Servicio que prestan las entidades bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la entidad</i> , tiene como propósito que las entidades del sector bancario se adapten al entorno competitivo y reorienten su filosofía para enfocarse en el servicio al cliente porque en las últimas décadas y como consecuencia de la puesta en marcha por parte de los gobiernos de políticas sobre globalización y liberación de los mercados, los clientes han llegado a ser más críticos con la calidad de servicio, con el fin de introducir el concepto de calidad del servicio en la mente de sus clientes, buscando con ello, su crecimiento. El objetivo concreto es el de analizar los factores que determinan la calidad del servicio que perciben los clientes de las entidades bancarias.							
Referencia							
Valdunciel,L, Flórez,M.,Dávila, J. (2007) Análisis de la calidad del servicio que prestan las entidades bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la entidad. <i>Revista asturiana de economía - RAE N° 38</i> - DOI: 10.18002/pec.v0iMonogr.790.							

Antecedentes Nacionales

1	Benzaquen, J.	2013	Calidad de las empresas latinoamericanas : El caso peruano	https://gcg.universia.net/articulo/view/441/calidad-las-empresas-latinoamericanas-caso-peruano-	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Exploratorio Población: Técnica de muestreo: Cuestionario Muestra: Técnica/s: Instrumento	Los resultados obtenidos entre los años 2006 y 2011, las empresas nacionales han mantenido la tendencia a mejoramiento significativo en los 9 factores claves considerados en el presente estudio.	Concluyendo que en la investigación se detalla y relaciona el grado de calidad de las empresas peruanas. La conclusión demuestra que realmente existe una tendencia a mejorar en todos los componentes claves considerados en el estudio, se puede decir, es muy evidente el alcance de la calidad en la extensión de las empresas peruanas.
Redacción Final							
<p>Benzaquen (2013) en el estudio <i>Calidad en las empresas latinoamericanas: El Caso Peruano</i> tiene como objetivo contribuir con la implementación de la calidad y ser aplicada en las empresas peruanas y latinoamericanas con un instrumento adaptado mediante un estudio longitudinal en el cual se compara nueve factores para la gestión de la calidad. El método desplegado se basa en un instrumento para medir la calidad que concentra los elementos claves reconocidos por los expertos (Deming, 1986) (Juran & Gryna, 1988) (Crosby, 1979) (Sila & Ebrahimpour, 2002) (Li, Alistair&Harrison, 2003), con modificaciones para ser replicados y adaptados en las empresas peruanas y latinoamericanas. La implementación de este instrumento se estableció una medida de la gestión de la calidad en nueve factores. Los resultados obtenidos entre los años 2006 y 2011, las empresas nacionales han mantenido la tendencia a mejoramiento significativo en los 9 factores claves considerados en el presente estudio.</p> <p>Concluyendo que en la investigación se detalla y relaciona el grado de calidad de las empresas peruanas. La conclusión demuestra que realmente existe una tendencia a mejorar en todos los componentes claves considerados en el estudio, se puede decir, es muy evidente el alcance de la calidad en la extensión de las empresas peruanas.</p>							
Referencia							
Benzaquen, J. (.2013) <i>Calidad en las empresas latinoamericanas: El Caso Peruano. Revista globalización, competitividad y gobernabilidad.</i> 1: 03 DOI 10.3232/GCG.2013.V7.N1.03							

2	Loli, Del Carpio, Vergara, Cuba, Morales, Flores, Lamas	2013	La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana	http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Exploratorio Población: 65 empresas Técnica de muestreo: Cuestionario Muestra: Técnica/s: Instrumento	El resultado de la presente evaluación en su conglomerado a través de los 11 factores que conforman el Inventario, tiene una opinión favorable, es decir: que un 35.1 % están regularmente de acuerdo con la calidad del producto/servicio que ofrecen las entidades públicas y privadas, el 29% están de acuerdo, el 12.6 % más o menos en desacuerdo y el 22.4% en desacuerdo.	Se concluye en el presente estudio que de 174 participantes consumidores de los productos y/o servicios en entidades públicas y privadas que el nivel de satisfacción que tienen los ciudadanos con respecto al servicio, precio, ambiente, sinceridad cortesía confiabilidad puntualidad, conocimiento habilidad experiencia que conforman los 11 factores es del 22.4% esté en total desacuerdo y emite opinión favorable el 35.1% de los encuestados. Es decir, con el presente resultado tienen labor para las oportunidades de mejora.
Redacción Final							
Loli, Del Carpio, Vergara, Cuba, Morales, Flores y Lamas (2013) en su revista <i>La Satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana</i> , encontraron en las corporaciones productoras de bienes una orientación muy fuerte hacia la optimización de la tecnología, los recursos financieros y aspectos laborales; y a pesar de estas ingentes inversiones los resultados obtenidos no alcanzaban las metas establecidas e iniciaron investigaciones exploratorias para encontrar otros factores que explicaran o dieran un derrotero hacia donde direccionar estos esfuerzos. Una de estas investigaciones se dio en el ámbito de la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio, tanto en organismos del estado como en empresas privadas. En esta investigación participaron 174 clientes consumidores de productos y servicios evaluando el nivel de satisfacción a través de las siguientes preguntas: precio, ambiente, sinceridad cortesía confiabilidad, puntualidad, conocimiento, habilidad y experiencia. El resultado arrojó un nivel de satisfacción del 35.1% y un nivel de no satisfacción del 22.4% marcando una ventana de oportunidades de mejora en esa institución.							
Referencia							
Loli, Del Carpio, Vergara, Cuba, Morales, Flores y Lamas (2013) La Satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana: <i>Revista IIPSI Facultad de Psicología</i> 1 -. 171 – 190- DOI: http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926							

3	Pastor, O.	2014	Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda	http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5470	Enfoque: Mixto Diseño: No experimental Método: Exploratorio Población: Técnica de muestreo: Cuestionario Muestra: Técnica/s: Focus group, entrevistas, Instrumento	El análisis de los resultados contribuirá a la formulación de una propuesta de modelo de negocios para las EPS, basado en el conocimiento de las percepciones, expectativas y satisfacción de los clientes, sus hábitos de consumo de agua potable y uso de la infraestructura sanitaria.	Se concluye que la satisfacción de los clientes no es un objetivo en sí mismo, si bien contribuye al bienestar general y a la competitividad del país, se convierte en una herramienta efectiva para motivar el uso racional del agua. Al disminuir el indicador de consumo unitario de litros agua por habitante día, producto de la aplicación del modelo de satisfacción, las EPS dispondrán sin mayor inversión, de más agua para incorporar a nuevos clientes. La investigación demuestra que realmente existe una brecha entre lo que la población percibe que recibe y lo que la empresa prestadora de servicio brinda.
<p>Pastor,(2014) En su tesis <i>Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda</i>, menciona desarrollar una propuesta técnica que sustenta un cambio de Política Pública, con un modelo de evaluación de la satisfacción de los clientes de las empresas prestadoras de servicios. El objetivo principal es analizar el arreglo institucional del sector saneamiento en la Previsión y Provisión de los Servicios de Saneamiento, urbano y su impacto en la satisfacción de los clientes para proponer un modelo de evaluación de percepción y satisfacción del cliente de las EPS del Perú. La investigación aplica métodos cualitativo y cuantitativo, el primero para conocer la opinión general de funcionarios de gobierno, EPS, líderes de opinión y población, los estudios cuantitativos permiten un mayor trabajo con los resultados. Concluyendo lo siguiente, la población espera que la continuidad se incremente, para ello se requiere mayores inversiones en infraestructura o disminuir dramáticamente el consumo unitario día, espera también la atención más rápida en los servicios. La satisfacción en el cliente se expresa en sus buenos hábitos y en su disposición a colaborar con la EPS.</p>							
<p>Referencias Pastor, O.(2014) <i>En su tesis Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda</i>. (Tesis para optar el grado de magíster en Gerencia Social) Universidad Católica del Perú.</p>							

4. Matriz de conceptos

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Confiabilidad	Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993)	Es la capacidad de confiabilidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera segura. Dentro del concepto confiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Significa ofrecer el servicio de forma correcta desde un primer momento.	Es la capacidad de que debe tener la institución que brinda el servicio para servir de manera segura. Dentro del concepto confianza se encuentra incluida la exactitud y todos los indicadores que asegure al cliente percibir el la actitud, destreza de los profesionales de su empresa. Es decir, dar el servicio de manera precisa desde el inicio. Es un valor que se manifiesta con la entrega del servicio cubriendo las expectativas del cliente y contribuye como respaldo de la investigación, porque conforma la presente dimensión en las preguntas de la encuesta a elaborar y realizar.	Es el respaldo de la investigación, porque conforma la presente indicador en las preguntas de la encuesta a elaborar y realizar.	Martínez, Peiró, Ramos (2001)	Bibliografía
2	Seguridad	Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993)	Es la habilidad de transmitir confianza al cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos con cortesía.	El componente seguridad es una de las claves que debe intervenir en toda entidad para el trato con las personas.	Es el respaldo de la investigación, porque conforma la presente indicador en las preguntas de la encuesta a elaborar y realizar	Martínez, Peiró, Ramos (2001)	Bibliografía
3	Capacidad de respuesta	Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993)	Es la buena actitud que se muestra para resolver y apoyar a los clientes suministrando un servicio ágil; cumplimiento los tiempo programados.	En gran parte del éxito de toda organización cuando se lleva a cabo sus servicios optimizando su programación de entrega.	Es el respaldo de la investigación, porque conforma la presente indicador en las preguntas de la encuesta a elaborar y realizar	Martínez, Peiró, Ramos (2001)	Bibliografía
4	Empatía	Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993)	Es la disponibilidad de la empresa para ofrecer la atención esmerada y personalizada a sus clientes.	Deben Intervenir definitivamente el trato directo con los interesados de los servicios	Es el respaldo de la investigación, porque conforma la presente indicador en las preguntas de la encuesta a elaborar y realizar	Martínez, Peiró, Ramos (2001)	Bibliografía
5	Ttangibles	Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993)	La mayor parte de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). Son resultados de procesos verificados por el consumidor de acuerdo a las especificaciones previas a su consumo.	Es el cliente quien tiene la última palabra para juzgar el buen o mal servicio que se le brinda.	Es el respaldo de la investigación, porque conforma la presente indicador en las preguntas de la encuesta a elaborar y realizar	Martínez, Peiró, Ramos (2001)	Bibliografía

5. Matriz del método

Nro.	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	(Hurtado de Barrera, 2000)	Metáfora asociada a la lingüística, es una pauta de relaciones que integra un conjunto de eventos en un todo con sentido unitario, abstraído de una globalidad mayor, y en el cual cada uno de los eventos tiene valor por la relación con el otro evento del holos. El término sintagma se deriva de la preposición <i>syn</i> , que significa unión, compañía, simultaneidad y del término griego <i>tagma</i> , que significa regimiento, acción y efecto de regir, guiar o conducir. Podría decirse que un sintagma es la acción de conducir hacia la unión o la simultaneidad. El sintagma constituye la unidad de referencia holística, tanto en lo conceptual como en lo metodológico.	Dicho por de otro modo por Hurtado, J. (2000) el sintagma holístico nos grafica en que el todo es más que la suma de las partes, y que cada hecho es tan importante que el siguiente para conformar de manera integral este modelo de investigación cuantitativo y cualitativo y en ese orden de ideas es que surge la importancia de elaborar el caso de estudio con dinámicas, métodos y técnicas para la formulación de propuestas novedosas, creación de teorías, evaluación de proyectos, programas y acciones sociales.	Se entiende bajo este concepto integrativo de métodos cuanti y cuali, las propuestas que surja del sintagma holístico proyecta a un nivel más enriquecido en su evaluación, consecuentemente pueden desarrollar modelos, invenciones y propuestas organizadas, progresivas y aplicables a soluciones	Hurtado, J.(2000) <i>Metodología de la Investigación Holística</i> 3ra.Edición.Venezuela: Fundación Sypal	http://metodologia.ecs.wordpress.com/2015/09/06/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p/
2	Enfoque	Mixto	(Hurtado de Barrera, 2000)	Es la orientación el que va a utilizar para dirigir la investigación e interpretar los datos y define los eventos a estudiar y el soporte conceptual de la investigación. El diseño mixto determina el mayor nivel de análisis y el más alto grado de integración o combinación	Por la necesidad del dinamismo de integración del enfoque mixto de la composición de los métodos cualitativo y cuantitativo se fundamenta en recolección de	El aporte que representa el enfoque mixto a desarrollo de la presente investigación es conveniente por la amplitud de información que se entremezclan en la mayor parte de las	Hurtado, J.(2000) <i>Metodología de la Investigación Holística</i> 3ra.Edición.Venezuela: Fundación Sypal	http://metodologia.ecs.wordpress.com/2015/09/06/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p/

				entre los métodos cualitativo y cuantitativo. Ambos se combinan en casi todas las fases del proceso de investigación enriqueciendo el tipo de diseño de estudio, de esta manera mapea los atributos de cada uno de los enfoques contribuyendo al resultado de la investigación	información descriptiva y medición cuantificable, lo que conduce al desarrollo de procesos y etapas estructurados del método cualitativo que es a través de la descripción de hechos observados y en lo cuantitativo a través de información numérica, de este modo se integran para su medición e interpretación de la investigación	fases que finalmente se interpretara el caso de estudio.		
3	Tipo	Proyectivo	(Hurtado de Barrera, 2000)	La investigación proyectiva tiene como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones, como diseñar los planes de acción de las investigaciones posteriores.	De acuerdo a las acciones y al diagnóstico presentado se diseña o crea la propuesta que conducen a modificar o mejorar el fenómeno.	Definirá el tipo de propuesta para mejorar la calidad de servicio al ciudadano en RENIEC	Hurtado, J.(2000) <i>Metodología de la Investigación Holística</i> 3ra.Edición.Venezuela: Fundación Sypal	http://metodologia.ecs.wordpress.com/2015/09/06/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p/
4	Nivel	Comprensivo	(Hurtado de Barrera, 2000)	Holo es una unidad genérica que expresa la totalidad de un conjunto Es por ello que el nivel comprensivo tiene por objetivo de explicar, predecir y proponer	El nivel comprensivo consiste en un conjunto de información que explicadas en base a las teorías puedan ser utilizadas para predecir la factibilidad de realizable la propuesta.	Aplicando en el trabajo de investigación se puede decir que son tres fases a seguir: el explicar la elección tomada, la factibilidad de ser realizable la propuesta y la elaboración de la tesis.	Hurtado, J.(2000) <i>Metodología de la Investigación Holística</i> 3ra.Edición.Venezuela: Fundación Sypal	http://metodologia.ecs.wordpress.com/2015/09/06/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p/
5	Método	Inductivo/Deductivo	Abreu (2014)	Ambos métodos, el inductivo y el deductivo tienen fines diferentes (Abreu, 2014), se basan en el desarrollo de la teoría y el análisis de la teoría y	Para realizar la investigación de un fenómeno se formulan dos tipos de investigación, métodos	Considerando que ambos métodos tienen fines diferentes no se contraponen, más bien se complementan, no	Abreu, J. (2014). Método de la investigación. <i>International Journal of good conscience: 9 (3); 195-2</i>	

					en ese sentido, siendo el método inductivo más utilizado en las investigaciones científicas en el cual se recolectan datos de fenómenos que conducen a una hipótesis o teoría, teniendo que observar para obtener la información, de este modo para llegar a la conclusión general. En cambio el deductivo utiliza principios generales, leyes científicas para llegar a la conclusión específica, es así que los principios deben ser valideras (Calduch, 2012) para disminuir los riesgos de cometer incongruencias.	inductivos el cual se basa en la observación y toma de las características comunes de datos que concluyen en una hipótesis o teoría y de investigación deductiva que se formulan con base científica comprobadas.	obstante, representa a la investigación en desarrollo mayor profundidad en los resultados de esta manera se hace más objetiva la propuesta a diseñar.		
6	Población	Cuanti	9'320,000 habitantes	(Hurtado de Barrera, 2000)	Se refiere al alcance geográfico, a la ubicación espacial donde se harán las actividades, y al contexto sociocultural de la investigación. El ámbito espacial tiene que ver con el lugar donde se recogerán los datos; el investigador debe determinar si se hará en el ambiente natural o en un ambiente especialmente creado: una ciudad, una calle. un país, el contexto sociocultural tiene que ver con las características sociales, económicas, educativas, culturales de los integrantes de la población.	Este método consiste en la ubicación del contexto en donde se recogerán los datos para el desarrollo de la investigación relacionándolos con el ambiente que con las particularidades socioculturales de los habitantes en consecuencia, deberá realizarse un análisis cuantitativo.	La información aportada de la recolección de información de los integrantes de la población es apoyado del análisis cuantitativo se determina los criterios para establecer la investigación. La población a estudiar es el público que acude a las oficinas registrales de RENIEC a realizar trámites Hurtado que señala que la población es el entorno de un caso de estudio con las características de interés, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicha investigación.	Hurtado, J.(2010) <i>Metodología de la Investigación Holística</i> 3ra.Edición.Venezuela: Fundación Sypal	http://metodologiaecs.wordpress.com/2015/09/06/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p/

		Cuali	3 entrevistas	Martínez (2006, p. 6)	En sentido amplio y general, diremos que una investigación tendrá un alto nivel de <i>validez</i> en la medida en que sus resultados reflejen una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada. En la <i>ciencia social crítica</i> esta validez estará relacionada con su capacidad de superación de obstáculos para favorecer el crecimiento y desarrollo de seres humanos más autosuficientes en sentido pleno.	Mediante este método la investigación podrá contar con un grado de validez, en vista de la aplicación de encuestas que reflejen la realidad en estudio.	Contribuye a elaborar el criterio lógico complementando a los resultados reflejados en el caso de investigación	Martínez, Peiró, Ramos (2001)	Bibliografía
7	Muestra	Cuanti	124 usuarios		Una muestra probabilística se elige mediante reglas matemáticas, por lo que la probabilidad de selección de cada unidad es conocida de antemano.	Una muestra probabilística se elige matemáticamente, por lo que la probabilidad de selección de cada unidad es conocida de antemano. Para iniciar la investigación de un indicado grupo de personas es esencial que las características sean comunes de ciertos criterios (Hernández, 2006)	En el desarrollo de la presente investigación se reconoce principalmente a los ciudadanos que acuden a las oficinas registrales de RENIEC	Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación. 5ta. Edición.</i> México:Mc.Graw Hill Interamericana.	Bibliografía
		Cuali	3 entrevistas	Hernández, Fernández y Baptista (2006)	Es un pequeño grupo de la población o universo, determinado, justificado para la unidad de muestreo para generar resultados y establecer parámetros.	La entrevista es una técnica de recopilación de datos utilizadas para el proceso de investigación diseñado con características propias para determinado caso.	Para iniciar la investigación de un indicado a tres representantes de personas es esencial que las características sean comunes de ciertos criterios	Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación. 5ta. Edición.</i> México:Mc.Graw Hill Interamericana.	Bibliografía

8	Unidades informantes	Cuanti	Encuestados		Es la persona o grupo de personas que ha sido consultada bajo el enfoque de un fenómeno para conocer su situación, sus opiniones o su conducta.	Para conocer la opinión o conducta de un fenómeno o situación se recurre a la persona o grupo de personas para ser consultada.			
		Cuali	Guía de entrevista		Según Hurtado (2000), se refiere a los pasos para la elaboración de la guía de entrevista		De acuerdo con Hurtado (2000), con respecto a las fases para la elaboración de la guía de entrevista son las siguientes: El primer paso consiste en plantear y delimitar el tema a investigar: ¿Qué desea saber el investigador?, ¿Qué categorías de información han de reunirse? Identificar y definir los eventos de los cuales se desea tener información y las personas que poseen dicha información. La entrevista estructurada consiste en hacer un listado de temas o tópicos relacionados con la situación o el evento a investigar y ordenarlos		Bibliografía
9	Técnicas	Cuanti	Encuesta		Es la técnica que recopila la información y sirve para medir los indicadores que reúnen las características que son la validez y la confiabilidad	La encuesta es un instrumento que cumple un rol importante en el sondeo de la investigación donde se recolectaran a información	Instrumento que contiene preguntas de interés para el desarrollo de la presente investigación que aporta información	Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación. 5ta. Edición.</i> México:Mc.Graw Hill Interamericana.	https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20inve

						cuantitativos necesarios.	medible y cuantificable.		stigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
		Cuali	Entrevistas	Sabino (1996)	La entrevista es la interacción social que tiene como objetivo la recolección de datos para una investigación, el cual está conformado por preguntas dirigidas a las personas capaces de aportar datos relativos a los deseos, conducta, expectativas. Las preguntas pueden ser estructuradas o semi, estructuradas	Una de las técnicas para la recolección de datos para una investigación es la entrevista la cual está conformada por preguntas estructuradas semi estructuradas que realiza el entrevistador a las personas capaces de aportar información para el estudio.	La presente herramienta es el medio con lo que se recolectara la información necesaria para el desarrollo de la investigación y está conformada por preguntas elaboradas para el interés del fenómeno.	Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación. 5ta. Edición.</i> México:Mc.Graw Hill Interamericana.	https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
10	Instrumento	Cuanti	Encuesta modelo SERVQUAL		Instrumento de medición que consta de 22 ítems que sirve para evaluar la percepción de calidad de los clientes en organizaciones	Para evaluar la percepción de calidad de los clientes es necesario utilizar el instrumento de medición llamado SERVQUAL.	En el estudio de investigación en desarrollo a una organización es de alta demanda la utilización del instrumento SERVQUAL	Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación. 5ta. Edición.</i> México:Mc.Graw Hill Interamericana.	https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf