UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ARCHIVO REGISTRAL SEDE CERCADO DE LIMA DEL RENIEC - 2018

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:
Bach. Correa Condori, José Luis
ID ORCID: 0000-0002-9216-9799

Asesor:
Dr. Wong Aitken, Higinio Guillermo
ID ORCID: 0000-0002-2823-7582

Línea de investigación:
Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú
2023

APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ARCHIVO REGISTRAL SEDE CERCADO DE LIMA DEL RENIEC - 2018

Asesor : Dr. Wong Aitken Higinio Guillermo _____

Presidente : Dr. Mego Núñez Onésimo _____

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes _____

Vocal (a) : Mg. Mory Guarnizo Sandra _____

Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ARCHIVO REGISTRAL SEDE CERCADO DE LIMA DEL RENIEC - 2018

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

CORREA CONDORI, JOSÉ LUIS	DNI: 09945891	

Pimentel, 13 de febrero de 2023

Dedicatoria

A mi familia que siempre me apoyó en este reto que por fin pude cumplir, en especial a mis padres y esposa.

Igualmente dedico esta Tesis a mis compañeros de la universidad y del trabajo que siempre me alentaban a seguir adelante.

José Luis Correa Condori.

Agradecimiento

La realización de la presente Tesis no pudo ser posible sin el apoyo de mis compañeros de la universidad por eso el agradecimiento sincero para ellos y el deseo que se cumplan sus metas académicas y profesionales.

A la Universidad Señor de Sipán por brindarme la oportunidad de estudiar y culminar la carrera de Administración, en especial al profesor Dr. Higinio Wong Aitken quien es pieza fundamental en el desarrollo de la presente Tesis.

José Luis Correa Condori.

Resumen

La tesis tuvo como finalidad investigar sobre la calidad de servicio del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC – 2018, para lo cual se utilizó un enfoque cuantitativo para la obtención de promedios y niveles de las variables de estudio. El tipo de investigación fue descriptiva, la cual permitió describir las características que presenta la calidad de servicio en el Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC. La población objeto de estudio estuvo conformada por 41 usuarios del Archivo Registral Sede Cercado de Lima de RENIEC, a los cuales se les aplicó un cuestionario de tipo SERVQUAL con preguntas cerradas y escala de repuesta de tipo Likert. El 100% de los usuarios evaluaron en un nivel alto la calidad del servicio, todas las dimensiones fueron evaluadas en un nivel alto; los aspecto tangibles (92,7%), fiabilidad (75,6%), capacidad de respuesta (65,9%), seguridad (92,7%) y empatía (56,1%). La tesis llega a las siguientes conclusiones después de evaluar la calidad de servicio que brinda el Archivo Registral se encuentra que la calidad de servicio presenta un nivel alto y se configura como una fortaleza de la institución. Los elementos tangibles, la fiabilidad y la empatía obtuvieron los mejores puntajes, mientras la capacidad de respuesta fueron los que obtuvieron un menor promedio en la calificación la falta de capacitación del personal, la demora de las actividades de ejecución del servicio que generan demoras, la falta de información que brinda el personal de atención al usuario.

Palabras clave: Calidad, servicio, SERVQUAL

Abstract

The purpose of the thesis was to investigate the quality of service of the RENIEC's Cercado de Lima Registry Archive - 2018, for which a quantitative approach was used to obtain averages and levels of the study variables. The type of research was descriptive, which allowed describing the characteristics of the quality of service in the RENIEC's Cercado de Lima Registry Archive. The study population consisted of 41 users of RENIEC's Cercado de Lima Registry Archive, to whom a SERVQUAL-type questionnaire was applied with closed questions and a Likert-type response scale. All dimensions were evaluated at a high level: tangible aspects (92.7%), reliability (75.6%), responsiveness (65.9%), security (92.7%), and empathy (56.1%). The thesis reaches the following conclusions after evaluating the quality of service provided by the Registry Archive, it is found that the quality of service presents a high level and is configured as a strength of the institution. The tangible elements, reliability and empathy obtained the best scores, while the responsiveness were those that obtained a lower average rating, the lack of staff training, the delay in the execution activities of the service that generate delays, the lack of information provided by the user service staff.

Keywords: Quality, service, SERVQUAL

Índice

Carátula……i

Aprobación de jurado ii

Dedicatoria iv

Agradecimiento v

Resumen vi

Abstract vii

Índice viii

Índice de tablas x

Índice de figuras xi

I. INTRODUCCIÓN 12

1.1. Realidad problemática 12

1.2. Trabajos previos 17

1.3. Teorías relacionadas al tema 20

1.3.1. Concepto de Calidad de Servicio 20

1.3.1.1. Concepto de Calidad 21

1.3.1.2. Concepto de Servicio 21

1.3.1.3. Factores que influyen en la Calidad de Servicio 22

1.3.1.4. Indicadores que indican una mejora en la Calidad del Servicio 22

1.3.1.5. Modelos de Calidad de Servicio 23

1.3.1.6. Lineamientos de la Calidad del Servicio 28

1.4. Formulación del problema 30

1.5. Justificación e importancia 30

1.6. Hipótesis 31

1.7. Objetivos 31

1.7.1. Objetivo general 31

1.7.2. Objetivos específicos 31

II. MATERIAL Y MÉTODO 32
2.1. Tipo y Diseño de investigación 32
2.1.1. Tipo de investigación 32
2.1.2. Diseño de investigación 33
2.2. Población y Muestra 33
2.2.1. Población 33
2.2.2. Muestra 33
2.3. Variables, operacionalización 35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 38
2.4.1. Técnicas de recolección de datos 38
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos 38
2.5. Procedimiento de análisis de datos 39
2.7. Criterios de rigor científico 41
III. RESULTADOS 44
3.1. Tablas y Figuras 44
3.2. Discusión de resultados 55
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 58
REFERENCIAS 60
ANEXOS 65

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable 36

Tabla 2. Nivel de la dimensión aspectos tangibles 44

Tabla 3. Resultados de la dimensión elementos tangibles 45

Tabla 4. Nivel de la dimensión fiabilidad 46

Tabla 5. Resultados de la dimensión elementos fiabilidad 47

Tabla 6. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta 48

Tabla 7. Resultados por preguntas de la dimensión capacidad de respuesta 49

Tabla 8. Nivel de la dimensión seguridad 50

Tabla 9. Resultados por preguntas de la dimensión seguridad 51

Tabla 10. Nivel de dimensión empatía 52

Tabla 11. Resultados por preguntas de la dimensión empatía 53

Tabla 12. Nivel de la dimensión calidad de servicio 54

Tabla 13. Promedios por dimensiones 54

Tabla 14. Promedio de la variable calidad de servicio 54

Tabla 15. Estadísticas de muestra única 55

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de la dimensión tangible 44
Figura 2 Nivel de la dimensión fiabilidad 46
Figura 3 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta 48
Figura 4 Nivel de la dimensión seguridad 50
Figura 5 Nivel de dimensión empatía 52

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel Internacional

Actualmente, todas las organizaciones e instituciones ya sean privadas o gubernamentales a nivel mundial cuentan con un sistema y servicio de archivo, el cual puede almacenar información ya sea física o digital. Cada empresa u organización brinda servicios que dependen mucho de la efectividad en la información que conservan y custodian sus archivos. Ahora bien, al tratarse específicamente con el servicio que brindan los archivos, se tiene que existe una entidad que regula el funcionamiento y da los lineamientos a seguir por los Sistemas Archivísticos a nivel mundial y es el Consejo Internacional de Archivos (ICA) el cual se encarga de la ejecución de los archivos en la jerarquía mencionada.

En una investigación global elaborado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2017), tras evaluar 6 países de Latinoamerica y el Caribe, los países de Ecuador, Chile y Panama obtuvieron los mejores puntajes de desempeño en la eficacia del servicio de registro de documentos de identidad y el registro de nacimientos, sin embargo, se requiere urgente la mejora tecnologíca de las instituciones de Registro civil, porque no hay una coordinación pública privada para facilitar la inscripción por medios digitales, así como el cobro; aún las autoridades no son concientes que con estos ingresos se paga a las planillas del personal. Además no se trata de movilizar a las personas, sino los documentos y evitar las largas colas en la atención.

La calidad del servicio se utiliza como un indicador de gestión en las organizaciones, porque le permite identificar aspectos de mejora a partir de la percepción de los usuarios. Sin embargo, muchas veces es visto como una herramienta ambigua y son pocas las organizaciones que están familizarizadas con las metodologías de calidad para su medición, tal como es el caso en un institución pública de Ecuador donde los usuarios manifestaron la baja calidad de los aspectos concretos, como infraestructura, tecnología y medios de pago (Cevallos, Carreño, Peña y Pinargote, 2018).

A nivel nacional

En el Perú, las Instituciones Gubernamentales cada vez más ofrecen sus servicios de archivo, el cual muestra una creciente demanda en medios físicos y digitales. Los tipos de usuarios son dos, los ciudadanos e instituciones, estos últimos por convenio entre las instituciones. El Instituto o Dirección encargado de Normas Archivísticas, que es el órgano técnico normativo cuya función es el de hacerse interrogantes, alinear, promulgar y manejar las diversas actividades de análisis y reglamentación de archivos, permite diagnosticar la institución y el adecuado uso de los archivos, los cuales forman parte del Sistema Nacional de Archivos. En adición ésta suele elaborar el adecuado control del empleo de las diferentes reglas formuladas por el Archivo General de la Nación. Dicha institución tiende a desarrollar acciones y actividades las cuales se encuentren enfocadas al acatamiento de procesos de los archivos en las entidades, tal es el caso del Poder Judicial o ESSALUD por citar algunas, de acuerdo a la normatividad actual, siendo parte del Sistema Nacional de Archivos, con el propósito de proporcionar la conservación, el crecimiento y eficacia del Patrimonio Documental de la Nación.

A nivel Local

La región Lima, concentra a todas las sedes de las instituciones del Estado, motivo por el cual los archivos tienen un rol muy importante y de gran necesidad como fuente de acceso a los archivos de información, el incremento poblacional exige una mayor capacidad del servicio para atender las exigencias poblacionales e institucionales para ofrecer en un menor tiempo la información por medios virtuales y físicos.

A nivel Institucional

Como ya se ha mencionado, existen muchas instituciones y organismos gubernamentales que brindan múltiples servicios de información a ciudadanos y otras instituciones, estas a su vez dependen en gran medida de la labor que cumplen los archivos que custodian y almacenan información ya sea física o digital en los diferentes archivos de cada organización.

Una de ellas y de gran demanda por la población es el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), se encuentra la Sub Gerencia de Archivo Registral (SGAR) que tiene entre sus funciones realizar la custodia y mantenimiento de los documentos Registrales realizados por personas naturales y registros civiles, además atiende las diferentes atenciones de las solicitudes de las área de la misma RENIEC, así como externas que comprende a los ciudadanos e instituciones.

El RENIEC tiene como finalidad el logro de tres objetivos importantes que implica: atención a segmentos poblacionales vulnerables, mejora del servicio e invención, y empleo intenso de TICs. Además, el objetivo máximo implicó la identificación de habitantes para minimizar la brecha de indocumentación.

La estrategia utilizada por el RENIEC comprende atender diferentes grupos de interés, esta actuación debe realizarse con principio de la responsabilidad social, cumpliendo la normatividad vigente, brindar el soporte estratégico, asesoramiento y un gran apoyo de la gestión institucional.

Un aspecto que habría de sobrellevar antes de dar a conocer una propuesta o una reflexión sobre los productos de archivo, es que se pueda estudiar si es necesario poder tener en consideración los archivos o informaciones de manera estricta como un servicio. Cabe recalcar que cuando se suele pensar en los interesados, existe una cierta inercia a considerar la función de los archivos como un servicio estricto que suele facilitar la información. Este posicionamiento no es incorrecto en sí mismo, sin embargo, lleva al peligro de disminuir las estrategias las cuales se encuentran dirigidas o enfocadas al mercado con el fin de poder mejorar los diversos procedimientos llevados en la producción de servicios. Es decir, tener limitaciones para mejorar diversos aspectos que suelen encontrarse estrictamente correlacionados al momento del intercambio de la información obtenida, y renunciar para poder profundizar en los productos los cuales son derivados de los archivos a fin de extraer de ellos el máximo potencial. (Tarrés, 2009, p.23)

Se menciona que los archivos tienen sus productos definidos, en nuestro caso la Sub Gerencia de Archivo Registral (SGAR) tiene como principal producto los “Servicios Archivísticos” y como proceso generador: la “Administración de Documentación Registral”, estas actividades se realizan en los cuatro Archivos Registrales existentes en las sedes de Cercado de Lima, Santa Anita, Av.

Venezuela, ciudad de Arequipa y el área de Atención de Información Registral del Jirón Ucayali en el Cercado de Lima.

El RENIEC depende directamente de la Sub Gerencia de Archivo Registral (SGAR), ya que esta unidad salvaguarda y atiende las solicitudes, sean de instituciones y de ciudadanos que se realizan a través de las agencias y oficinas registrales ubicadas a lo largo de todo el país. Para brindar este servicio se cuenta con plazos establecidos ya sea para la búsqueda de documentación e información solicitada, o la búsqueda en forma física o virtual.

Dependiendo de la eficiencia del personal asignado a los distintos procesos para el cumplimiento de los requerimientos solicitados, ya sea por clientes internos o externos, se acatará el periodo determinado para la atención de las solicitudes, lo que dará como resultado la óptima o deficiente calidad de atención al usuario. Es un deber constante de la Institución buscar que se logre la satisfacción del cliente evitando cometer equivocaciones en la información o servicio que se le brinda, es decir la mejora continua es primordial en el desarrollo de los procesos.

Encontramos algunos efectos o síntomas derivados del problema central de la investigación, y son:

Demora en la atención a Unidades Orgánicas, ya que en muchos casos no se puede atender de manera oportuna las solicitudes de documentación que llegan al Archivo Registral, lo que origina que no puedan dar respuesta a sus usuarios.

Incumplimiento en los plazos de atención, muchas veces se incumplen los periodos determinados por la gran cantidad de solicitudes que hay que atender y a veces el personal no se da abasto, a veces el querer cumplir con los plazos induce al error ya que se trabaja contra el tiempo.

Deficiente atención a ciudadanos, debido a que las solicitudes presentadas por los ciudadanos en las múltiples agencias del RENIEC que existen el país, tienen un plazo de atención que en muchos casos excede el tiempo establecido precisamente por la demora en la atención del Archivo Registral. Existen varias causas que originan lo que señalamos anteriormente, y éstas pueden ser:

Falta de personal, es reducido el número de personal estable en el Archivo Registral, a veces para suplir esta falencia la Institución (RENIEC), recurre a la contratación de personal temporal por unos meses hasta que bajen los inventarios, pero después se vuelve a la misma situación. Esto también implica pérdida de tiempo en dar inducción al personal nuevo, lo que retrasa el tiempo establecido para cada proceso.

Dificultades en la ubicación de los documentos, el personal del archivo asignado al área de atenciones tiene problemas para ubicar los documentos requeridos, debido a los varios ambientes en los cuales se custodian los mismos, el tamaño del local también influye ya que es bien amplio, la ubicación de los documentos varía constantemente porque todos los días llega gran cantidad, es por ello que el espacio de almacenamiento y custodia ya rebasó la capacidad del Archivo.

Falta de espacio para custodiar los documentos, es necesario el traslado a otro local con mayor capacidad de almacenamiento, ya que todos los días llegan cantidades de documentos de las distintas sedes del RENIEC. De esto se desprende que la ubicación de los documentos solicitados demore más de lo normal, ya que el espacio para realizar tal labor es insuficiente. Actualmente las rutas de acceso y desplazamiento del personal están obstruidas por cajas y contenedores que se encuentran apilados en los corredores, lo que dificulta aún más las actividades en el Archivo.

No se cuenta con una base de datos digitalizada, de los documentos registrales del Archivo, la digitalización de los documentos sería una gran solución para descongestionar y aminorar los tiempos de entrega de los requerimientos de solicitudes, ya que sólo habría cargar las imágenes ya almacenadas en el sistema, sin necesidad de hacer la búsqueda física, con esto no tendríamos que tener tal cantidad de documentos que actualmente se encuentran en el Archivo, sólo se tendrían que trasladar a otro local para su custodia permanente.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Guerra (2019), elaboro la indagación “Análisis de la calidad del servicio en un empresa de bebidas y comida en las Playas”, el objetivo del estudio fue el analizar la calidad de servicio y elaborar un plan de capacitación. La pesquisa fue de tipo mixta, teniendo una muestra de 368 clientes a los cuales se les empleó un cuestionario de 18 ítems. Entre los resultados el 48% se encuentran satisfechos. Concluyó que hay una calidad aceptable, y que afecta en la satisfacción de los clientes, que está influenciado por la ausencia de satisfacción de las exigencias de los clientes.

Patiño (2019) ejecutó una pesquisa de evaluación de la calidad de servicio de unas agencias de viaje y el diseño de estandarización de procesos”, con el propósito de elaborar una estandarización de procesos para optimizar la calidad del servicio. Fue un estudio mixto, la muestra fue de 384 turistas que respondieron una encuesta. Obteniendo como resultados que el 34% se encuentra satisfecho con el servicio de la organización. Concluyó que la satisfacción del personal es bajo, sobre todo por el poco conocimiento del personal para ofrecer un servicio estandarizado y atender en un menor tiempo los pedidos de bebidas y alimentos de los clientes.

Cervantes, et al. (2018), elaboraron una indagación para evaluar la calidad de servicio de una institución de estudios superiores en Colombia - Barranquilla, el propósito fue establecer la calidad de servicio. Mediante un estudio descriptivo – propositivo, un total de 80 estudiantes conformaron la muestra. EL 55% manifestaron estar satisfechos con los servicios educativos. Concluyeron que hay una mayor satisfacción de los usuarios, pero aún un importante porcentaje está insatisfecho con la atención en sus procesos de matrículas, cambios de horarios.

Silva (2021) en su pesquisa “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Registro Mercantil de Ambato”, con el propósito de establecer la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario. Fue una indagación cuantitativa, de alcance correlacional, utilizaron un cuestionario tipo Likert aplicado a 376 usuarios además de 9 colaboradores. Los resultados indican que el 47% se encuentran satisfechos, concluyeron que hay relación entre ambas variables sig. de 0,000.

Fontalvo et al. (2020) en su tesis se encargaron de establecer una metodología de análisis de la calidad de servicio en una institución de agua en Colombia. La indagación fue de tipo cuantitativo - descriptivo. Los resultados evidenciaron que un 97% calificó la calidad de servicio como bueno, concluyeron que hay una excelente atención en la institución.

A nivel nacional

Puse (2021) en su pesquisa realizó el análisis de la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente de instituciones financieras de Chiclayo, con el propósito de analizar la opinión acerca de la calidad de servicio. Mediante un estudio descriptivo, la muestra fue de 384 clientes, la dimensión mejor evaluada fue el aspecto tangible (4,08), seguido de la seguridad (3,9), mientras obtuvieron un menor promedio la empatía (3,7), fiabilidad (3,6) y capacidad de respuesta (3,6). Concluyó que presentaron mayor satisfacción regular los clientes con más edad; además, tenían una mayor frecuencia de asistencia a las entidades financieras.

Phang (2020) en su indagación se encargó de establecer la calidad de servicio de los contribuyentes de una institución pública – Lambayeque 2019, el propósito fue establecer la calidad de servicio general, por unidad de servicio según categorías y nivel educativo mediante un estudio descriptivo, la muestra fue de 220 contribuyentes y respondieron un cuestionario de encuesta, los resultados evidencian que no hay diferencias de calidad del servicio según el grado de instrucción (p=0,286), el servicio fue igual en tramitación y orientación (p=0,902), la calidad fue mayor en la dimensión seguridad (66%), empatía (57%), aspectos tangibles (56%), fiabilidad y desempeño de acción ambos con un 52%, la calidad según el área de atención fue del 56% en trámites, orientación (40%) y cabinas (29%).

Barrueto (2020) en su estudio realizó una examinación de la calidad de servicio de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo, la finalidad de la indagación fue establecer la calidad de servicio según sexo y edad, así como los niveles de satisfacción en diferentes puntos de venta, el estudio fue de tipo cuantitativo – comparativo, 170 clientes conformaron la muestra, el instrumento de estudio fue el cuestionario SERVQUAL, en los diferentes puntos de venta no se

encontró diferencia de la calidad según el sexo, Balta (p=0,500), Mini Balta (p=0,067), real plaza (p=0,572), no se estableció diferencia de la calidad según edad (p=0,542), la calidad de servicio no mostro diferencias según el punto de venta (p=0,333), la calidad de servicio fue mayor en el punto de venta Mini Balta (67,9%), Balta (43,5%) y Real Plaza (28,6%).

Rivera (2019) en su pesquisa investigó el grado de calidad de servicio que brinda una organización de Lima, su propósito fue establecer el grado de calidad de servicio que proporciona la organización ELEVATE BUSINESS, fue una exploración descriptiva, cuantitativa y deductiva, la muestra fue 250 clientes, el instrumento fue el cuestionario SERVPERF de 22 ítems. Los resultados muestran que el 18.8% mencionan que el grado de calidad del servicio es malo. Concluyendo que la organización debe mejorar la calidad de sus servicios en todas dimensiones con niveles bajos.

Bonilla (2019) evaluó la calidad de servicio de atención en una tienda de snack en Chiclayo, con la finalidad de conocer en qué estado se ubica, fue un estudio cuantitativo. Aplicó un cuestionario SERVPERF a 241 clientes. Entre los resultados se evidenció que la presentación de los productos ofrecidos tiene un nivel alto, con el respecto a la prestación del servicio es bajo.

A nivel local

Muñoz (2018) “Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018”, tuvo como propósito plantear una propuesta de calidad de servicio, se aplicó un estudio mixto, utilizó un cuestionario de Taylor y Bodgan 1986 en 102 ciudadanos los cuales el 50% calificaron como regular sobre la información que les brinda el personal acerca de los servicios. Concluyó que la nulidad de entrenamientos y de sistemas tecnológicos es el principal problema relacionado con los canales de atención.

Chinchayán (2018), “Calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017”, con el propósito de establecer la apreciación sobre la calidad de servicio en esta institución, fue de tipo básica, cuantitativa, no experimental transversal. Empleó un cuestionario de

actitudes clase Likert a 281 usuarios. Concluyó que el 60.1 % calificaron como buena la calidad de servicio.

Blanco (2018) “Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente SUNAT - Ate – 2016”, con el propósito de examinar el estado de la calidad de servicio. Fue una indagación no experimental transversal descriptiva, utilizó el cuestionario SERVQUAL en 500 contribuyentes. Concluyó con la presencia de una deficiente satisfacción con el servicio prestado (-0.81).

Daviran (2022), “Calidad de servicio y tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una institución estatal”, con el propósito de establecer el vínculo entre la calidad de servicio y el lapso de atención de la institución. Estudio de tipo básica, no experimental, trasversal, aplicó una encuesta a 255 consumidores, siendo la calidad de servicio regular (65.9%), concluyó que hay relación entre ambas variables.

Inafuku (2021), en su pesquisa “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chepén, 2021”, el propósito fue establecer la correspondencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Exploración cuantitativa, hipotético deductivo, descriptivo no experimental correlacional, encuestó a 130 usuarios, evidenciándose que la calidad de servicio es alta con un 47%, el 36% su satisfacción es alta, concluyó que una correlación existe vínculo directo entre las categoría con un Rho de Spearman (0.868), p-valor = 0.000.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Concepto de Calidad de Servicio

Actualmente la calidad de servicio en nuestros días viene siendo un requisito de suma importancia con el fin de poder competir en las empresas industriales y mercantiles a nivel mundial, debido a que la manera de implantar que tiene en la cuenta de logros, tanto en el cercano como en el lejano periodo, son factores que influyen de manera positiva en las organizaciones dedicadas a esta clase de actividades.

El atributo que mayormente contribuye, de manera fundamental a la determinación del lugar de la organización en el lejano plazo es la apreciación que cada uno de los consumidores tienen sobre el producto que se les brinda. Además, suele afirmar de manera clara que la calidad del servicio viene siendo un requisito indispensable para poder entrar en competencia a nivel mundial, ya que las repercusiones que tiene en la cuenta de logros, tanto en el mediano plazo como en el de lejano plazo, son muy buenas para las organizaciones que se encuentran envueltas en este tipo de procesos. (Mendoza, 2007)

Tenemos que considerar que el servicio debe de ser de calidad por ende diferentes autores han realizado estudios referentes al tema, para darnos más luces al respecto. “Con la revisión de algunas investigaciones, se cuenta con hallazgos que dan a conocer el grado de importancia que actualmente se está dando a la información en la apreciación de la calidad del servicio. Entre estos hallazgos suelen destacar la incidencia de la información en relaciona la calidad del servicio (…) por lo cual se suele conocer como las personas afiliadas tienden a tener una mejor percepción de la eficacia de servicio en la que se suele expresar el grado de información obtenida”. (Torres, 2011, p. 59).

1.3.1.1. Concepto de Calidad

En tiempos actuales, la relevancia de la examinación de la calidad sigue siendo muy frecuente, es también cierto que su significado es percibido de distintas maneras. Muchos autores e instituciones le han adjudicado distintas definiciones como a continuación se muestra: “El término de la calidad tiene una gran notoriedad por los altos funcionarios por su repercusión en la satisfacción hacia el usuario final; es decir, evalúa el desempeño de la organización en acatar los requisitos mínimos del servicio para ofrecer procesos eficientes y que se manifiesta a través de la competitividad”. (Vásquez, 2007)

1.3.1.2. Concepto de Servicio

Se define como la agrupación de actividades que se lleva a cabo de manera interna en una institución con el propósito de poder responder y complacer las exigencias de los consumidores. Asimismo, “es un fenómeno de carácter económico que tiene en ella funciones enfocadas en periodos, los cuales pretenden poder lograr u obtener una valía por un intercambio de dinero, tiempo y energía sin

verse involucrado en las transferencias de propiedad, por lo cual suele verse involucrado tres aspectos, los cuales son: actividades, procedimientos y actuaciones". (Lovelock, 2009).

Nuestro servicio que es el tema de nuestra investigación, es intangible ya que básicamente nuestro producto proviene de la atención de solicitudes ya sea de trámite documentario o de información.

1.3.1.3. Factores que influyen en la Calidad de Servicio

Los componentes primordiales que tienden a determinar la calidad de servicio son:

La accesibilidad: El servicio brindado por la organización es de fácil obtención, en lugares de fácil acceso, y en un determinado tiempo. Asimismo, se debe tener en cuenta, que los medios que fueron seleccionados se encuentran enfocados a brindar apoyo se encuentren al alcance de los usuarios encontrándose una respuesta oportuna y eficiente. "El acceso al recinto donde se encuentra la institución es expedito y los productos son fáciles de encontrar". (Torres, Manzur, Hidalgo, & Barra, 2008)

La comunicación: El servicio y los requisitos que pueden ser señalados de una manera adecuada haciendo uso de terminologías fáciles de comprender por parte de los consumidores. Claramente tiende a dar a conocer cada detalle con relación a la elaboración de comprobantes de pago o remisiones, suministro de mercadería, horarios o cronogramas de pagos, etc. que soportan el medio de compra.

La capacidad del personal: Los individuos poseen todas las destrezas y conocimientos indispensables de los servicios ofrecidos por la institución con el fin de servir de manera adecuada a los usuarios.

La credibilidad: La organización y sus trabajadores son honestos y desean brindar apoyo de manera real a los clientes.

1.3.1.4. Indicadores que indican una mejora en la Calidad del Servicio

Hoy en día existe, siete aspectos importantes en los cuales se pueden basar las empresas u organizaciones para lograr una mejor calidad en el servicio:

Proporcionar servicio básico: lo más importante que hay que resaltar suele ser más lo ostentoso. El desenvolvimiento es la pieza fundamental y no una equivoca promesa.

Confiabilidad: poder entregar el servicio ofrecido en forma confiable y concreta.

Escuchar a los clientes: poder aprender de los usuarios las fortalezas y debilidades del servicio de su organización. Desarrollando una agrupación de elementos que dan origen a un sistema completamente lleno de información basado en la calidad sobre el servicio.

Escuchar a los empleados: es de suma importancia debido a que por medio de esto se puede saber cuál es el pensamiento de los trabajadores, tanto como investigar a los clientes. A menudo los trabajadores tienden a saber que existe reducción en la calidad en el servicio, porque ven en acción todos los días el sistema encargado de proporcionar.

Solucionar problemas: cuando se inicia un problema, algunas organizaciones suelen ir de mal en peor. Los mejores proveedores de servicio suelen brindar apoyo y aliento a sus clientes, sus respuestas son rápidas y de manera personal; asimismo, dispone de sistemas eficientes para resolver problemas.

Sorprender a los consumidores: Capacidad de los prestadores de servicio para generar confianza. Debido a que, son un factor sorpresa para los clientes, a través de la cortesía y experiencia única.

Ser justos: atender y anticiparse a las expectativas del cliente. Es por ello que si los clientes no reciben una buena atención jamás volverán a confiar en que su compañía los trata con la adecuada justicia.

1.3.1.5. Modelos de Calidad de Servicio

Modelo SERVQUAL

Diseñado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, posee como principal propósito el mejoramiento de la calidad de servicio el cual es prestado por una organización. Asimismo, a través de un cuestionario se evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco subcategorías las cuales son la empatía, capacidad de acción, elementos tangibles, fiabilidad y seguridad.

“Al tocar el postulado de calidad, únicamente no se tiende a referirse a un producto, sino además a un servicio; sin embargo, su valor en este tipo de casos es inmaterial, porque son apreciaciones individuales que cada cliente tiene con el trabajador los cuales son representantes de la empresa. Debido al interés que estas tienes para obtener la calidad y los requerimientos de los usuarios con respecto al servicio que estas les ofrezcan, aparece la exigencia de explicar la “calidad de servicio”. (Llorens y Fuentes, 2000)

SERVQUAL, es un modelo cuya única función es poder medir lo que el cliente o usuario tiende a esperar de la empresa que proporciona el servicio en cinco subcategorías que fueron señaladas anteriormente, también suele indicar la línea que se debe seguir con la finalidad de optimizar la calidad de un servicio, es por ello que no solo se encuentra enfocado en una guía de examinación de calidad, sino que es un alcance más completo para el mejoramiento de la calidad de servicio.

“Un servicio de calidad no es únicamente “adaptarse a las determinaciones”, sino más bien acomodarse a las necesidades del usuario. Por lo cual existe considerables diferencias entre las dos primeras perspectivas. Las empresas encargadas de proporcionar un servicio que se equivoquen con los usuarios, aparte de la velocidad con la que suelen operar, no se encuentran prestando un servicio eficiente”. (Berry, Bennett y Brown 1989)

La calidad de servicio radica en la diferencia de los anhelos de los consumidores con el servicio y la apreciación del servicio tomado. Lo explica como una posición, vinculada pero distinta a la complacencia, donde el consumidor equipara sus deseos con lo que recoge cuando ha realizado el intercambio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1992).

En las subcategorías Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992), precisan al interior del cálculo de la calidad, usualmente los aspectos inmateriales, relacionados al contacto entre trabajadores y usuarios o cómo se da el servicio, como la empatía, capacidad de acción, fiabilidad y seguridad; y en contraste las subcategorías tangibles, elementos concretos del servicio u ofertados cuando se da el servicio. Estas son:

Empatía: Se atiende al cliente individualmente. La empatía es cuando dos personas se conectan sólidamente. Es primordial para entender el mensaje del otro. Es la capacidad de deducir el pensamiento y el deseo del otro.

Seguridad: Se conoce el servicio que se va prestar, amabilidad de los empleados y su capacidad para dar confianza al usuario.

Capacidad de respuesta: El esfuerzo por ayudar y consentir las exigencias de los usuarios de manera rápida y correcta. Brindar el servicio con diligencia.

Elementos tangibles: Estado óptimo de la infraestructura, equipos, trabajadores y elementos de interrelación.

Fiabilidad: Desempeño al prestar el servicio propuesto tal como se ha ofrecido sin errores. Mide la capacidad de entregar la atención ofrecida. La competencia y efectividad en la ejecución del servicio. A través de la competencia puede hacer uso del tiempo, herramientas y la efectividad para que el consumidor obtenga el servicio deseado.

Modelo SERVPERF

Elaborado por Cronin y Taylor los cuales, a través de estudios empíricos que desarrollaron en negocios de servicios, concluyeron de que la metodología SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es adecuado para poder someter a examinación la Calidad del Servicio.

Se deriva de SERVice y PERFormance, se enfoca exclusivamente a la valoración del desempeño, tiene los mismos ítems y dimensiones del SERVQUAL, estos suelen diferenciarse debido a que se elimina la parte en que se refleja las expectativas de los usuarios.

Modelo de Desempeño Evaluado

Tiene a Teas (1993), como su principal representante, el cual tienden afirmar que cuantificar la calidad de servicio, partiendo de la diferenciación entre apreciaciones y expectaciones, suele ocasionar una gran cantidad de conflictos en lo que se refiere a la hora de definir estos conceptos y su respectiva medición. Es por ello que para poder evitar el número de problemas que Teas identificó, expone una metodología que permita medir la eficacia del servicio en razón del desempeño, el cual también suele aplicar a los productos.

Modelo de la Calidad Normalizada

También propuesto por Teas (1993) como opción de la metodología SERVQUAL. Este modelo suele realizar una comparación en función a la calidad apreciada del producto el cual se examina y a la calidad advertida de otro elemento referencial, que representa las probabilidades en la ecuación de operativización P - E, el cual se encuentra expresado de esta forma: Nqi = [Qi - Qe]

Donde:

Nqi es la calidad habitualizada para el producto i

Qi es la calidad advertida del producto i operativizada a través de la ecuación EP;

Qe es la calidad apreciada por un consumidor del producto excelente.

La aplicación de este modelo se encuentra restringida por el enorme número de datos que exige y las barreras de obtención, a pesar que es una técnica válida para medir la calidad obtenida.

Modelo de La Escuela Nórdica

Se le conoce también como modelo de imagen, el cual fue diseñado por Grönroos (1988, 1994), porque permite relacionar la calidad de imagen institucional. Planteando que la calidad es advertida por los usuarios como la combinación de la calidad práctica brindada y la calidad utilitaria que se brinda, las cuales se encuentran relacionadas con la imagen institucional, por tanto, la apariencia suele ser un aspecto vital para cuantificar la calidad advertida.

“La vivencia de calidad se encuentra influenciada por la imagen institucional y por las calidades funcional y técnica. La calidad práctica se encuentra enfocada en un servicio prácticamente bueno el cual se encuentra direccionado a un

resultado aceptable. Es por ello que se preocupa de todo lo que se encuentra relacionado con la base concreta, los elementos físicos, la estructura. La calidad utilitaria se refiere a la forma en que el cliente o clientes son tratados en el procedimiento productivo del servicio". (Grönroos, 1994, p.38)

Modelo de los Tres Componentes

Rust y Oliver son sus mejores representantes, quienes se basaron en las formulaciones de Grönroos para desarrollar su modelo, el cual se compone de tres elementos:

Cualidades del servicio.

Despacho o prestación del servicio, y

Escenario del servicio.

Estos autores no pudieron probar empíricamente éste modelo peros encontraremos trabajos que fueron usados en la guía para la cuantificación de la calidad de servicio advertida". (Duque, 2005)

Modelo de Johnson, Tsiros & Lancioni

Surge sobre la base de la teoría de sistemas, y es así que estos autores crean este modelo de calidad de servicio, basándose en tres subcategorías:

Input: Se presupone en consideración las condiciones para poder llevar a cabo el servicio tales como: la fundamentos o medio infra estructurado con el fin de prestar el servicio, si las unidades se encuentran adecuadamente equipadas, higiénicas y ordenadas, si primeramente se tuvieron a bien la selección de los proveedores adecuados, etc.

Process: Es lo concerniente a la calidad tanto en proveedores y consumidores, el cual es una forma de darse cuenta cuando el servicio es producido, pues la oferta y la demanda suelen ser difíciles de separarse.

"Los consumidores frecuentemente se encuentran interactuando con los trabajadores de servicio por lo cual suelen verse involucrados por el procedimiento de prestación del servicio. Cortesía, cordialidad, reserva y juicio para responder siendo componente del proceso de calidad". (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)

Output: viene a ser la tercera parte del modelo y suele ser una forma de medir lo que se ha generado como un resultado de proporcionar el servicio. A medida que se suele generar un nuevo cambio tanto en el aspecto biológico como psicológico de los consumidores o teniendo una transformación en ciertos recursos suyos.

Pudiéndose ejemplificar con la experiencia que adquieren los trabajadores de un servicio establecido el cual se encuentra introducido a otro servicio o a servicios venideros para lograr desarrollarlos mucho más eficientemente.

1.3.1.6. Lineamientos de la Calidad del Servicio

Sistema de gestión de calidad

En el RENIEC, la norma ISO 9001:2008, es la que define las exigencias a acatar la institución para la implementación de un sistema de calidad. Un sistema de calidad es una técnica planteada por una agrupación de *procedimientos* o ejercicios, las cuales se encuentran relacionadas entre sí, con el propósito de optimizar de manera continua el estado de complacencia del usuario por medio del acatamiento de sus exigencias. A pesar que el concepto de Sistema de Gestión de la Calidad suele nacer en la industria de manufactura, éste puede ser aplicado en muchos escenarios como los de Servicios y Estatales. El sistema de calidad sirve para:

Mejorar de manera continua el estado de complacencia de los usuarios de la institución.

Incrementar el grado de credibilidad de las empresas por medio del logro de certificados los cuales son presentados por instituciones autorizadas.

Optimizar la ejecución eficaz y eficiente de los procedimientos de la institución por medio del ordenamiento de ellos, con el fin de establecer acciones que cuenten con mejoras planificadas.

Política de Calidad y Objetivos de la Calidad

Estos conceptos se manejan de manera directa en el medio ISO y son el designio que exhibe la Alta Dirección de una organización de ubicar sus actividades en un procedimiento de gestión que busque el perfeccionamiento incesante encaminado a la complacencia de los usuarios de la institución y de otros participantes.

En el caso del RENIEC, su Política de Calidad ha sido admitida con Resolución Jefatural N°479-2008-JNAC/RENIEC el 16 de julio del 2008 y transformada con Resolución Jefatural N° 009-2009-JNAC/RENIEC el 08 de enero del 2009.

Política de Calidad del RENIEC

Brindar servicios de registro en cuanto a las responsabilidades encomendadas por la Carta Magna y la Ley, acreditando la caracterización y el reconocimiento de los acontecimientos principales de los ciudadanos, por medio del uso de tecnología y pasos de óptima calidad, con colaboradores amables y competentes, con el propósito de poder complacer a los clientes por medio de un buen trato eficaz, rápido e individualizado, con comunicaciones sinceras y desempeño para responder a los necesidades y expectativas, pudiendo ofrecer instalaciones de servicios modernos los cuales puedan priorizar o captar la atención de ciudadanos con problemas de salud, excepcionales, infantes y ancianos, con el único deber de poder cumplir con cada requisito a fin de mejorar de manera continua la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad".

Objetivos de la Calidad

Poder optimizar el entorno de la atención y actualizar constantemente el Sistema de Identificación, además de la amplitud de cada servicio el cual es complementario en relación a un marco que permite la optimización frecuente de los diversos procedimientos y al empleo de las TICs como medio informático óptimo.

Anexar Oficinas Registrales para mejorar el Sistema de Registros Civiles, con el fin de mejorar de manera seguida la eficiencia de los distintos procedimientos de reconocimiento de acontecimientos de vital importancia, con el correcto apoyo de informático de primera.

Optimizar la capacidad de comportamiento dentro de la institución en el contexto de un correcto ejercicio de la actividad de registro, proporcionando óptimos niveles de eficiencia en el servicio a la población y en la gestión de procesos internos.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo es la calidad de servicio del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC, 2018?

1.5. Justificación e importancia

El estudio se justifica Hernández et al (2014), que sugiere los siguientes juicios en un estudio de indagación:

Desde su relevancia teórica se identifica que la calidad de servicio de una institución sobre todo pública, es un indicador de gestión y que al final trasciende en la complacencia de los consumidores y en la imagen de la institución como organismo del Estado que atiende las demandas de la población.

Respecto al enfoque práctico, al ser una entidad que se basa en el servicio al cliente, se podrá identificar los factores que condicionan una buena o mala atención de solicitudes a clientes externos o internos. Los usuarios del Archivo son entidades, unidades orgánicas y ciudadanos que necesitan una atención inmediata y oportuna, por ello es necesario cumplir con los plazos establecidos.

En relación al enfoque social. La examinación de la percepción de calidad de servicio de la institución permite a las autoridades mejorar las falencias encontradas y posibles soluciones como propuestas de mejora.

La investigación tiene un aporte en la institución porque a través del diagnóstico facilita la mejora de los procesos, así como los indicadores más valorados por los usuarios y los menos favorecidos en los cuales la institución puede establecer mejoras en un lapso mínimo y medio de tiempo.

El fin principal de la presente investigación es obtener información que permita determinar el vínculo entre el grado de complacencia de los clientes y el servicio de atención de solicitudes brindado por el Archivo Registral Físico de la Sub Gerencia de Archivo Registral del RENIEC.

1.6. Hipótesis

H1: Hay una calidad de servicio deficiente en el Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC -2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Establecer la calidad de servicio del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Evaluar la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.

Establecer la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.

Identificar la dimensión capacidad de respuesta del servicio del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.

Analizar la dimensión seguridad del servicio del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC – 2018.

Determinar la dimensión empatía del servicio del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC – 2018.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Se clasifica de la siguiente manera:

En relación a su enfoque: El presente proyecto es de tipo Cuantitativa; pues el estudio tiene como referencia la función de la medición y uso de herramientas estadísticas, con el único fin de la cuantificación de la información obtenida, así como el investigador asume una postura objetiva en la indagación (Hernández, et al, 2014).

Indagación descriptiva, porque se encarga de caracterizar un problema o realidad tal y como lo encuentra en el medio (Hernández, et al, 2014).

Por último, es Descriptiva, porque tiene como propósito describir de manera objetiva el estado de la variable en estudio, específicamente acerca de la calidad de servicio.

El objetivo de la investigación descriptiva es la determinación de las diversas características de un fenómeno, así como el establecimiento de las relaciones entre algunas variables, en un adecuado lugar o momento. Permitiendo la adecuada obtención de un conocimiento el cual se encuentre a la vanguardia del hecho tal y cual como se muestra. (Ávila Acosta, 2001)

Según el tiempo de ocurrencia de hechos: Por la ocurrencia de los hechos se determina, que es un estudio de investigación Prospectiva, ya que la información registrada sigue una línea de presente y futuro. Durante el desarrollo del estudio mediante la fuente se obtiene la información, tan pronto como éste la genere (Hernández, et al, 2014).

Según su nivel u orientación: Esta pesquisa es una indagación de nivel Aplicada, ya que se busca lograr un objetivo concreto a través de diversos mecanismos o estrategias.

2.1.2. Diseño de investigación

El modelo investigativo actual es No experimental, transversal, descriptiva.

Es No experimental, debido a que no se transformaron las categorías, ni se escogieron de manera aleatoria a las personas o situaciones, en realidad, no existen situaciones o incentivos que puedan exponer los individuos incluidos en la indagación, asimismo los individuos suelan ser analizados en su medio natural, con su medio real.

"En la indagación no experimental no se realiza la alteración de las categorías o no se pueden escoger al azar a cada uno de los elementos o procedimientos" (Hernández, et al, 2014).

Es Transversal, pues se recopila información en un determinado periodo, es decir, un único tiempo, cuya finalidad suele ser la descripción de variables y el análisis de su influencia y correspondencia en un determinado periodo. Es igual a realizar la toma de una fotografía de un evento que se encuentra sucediendo. Como poder indagar la cantidad de colaboradores, parados y su ocupados en un lugar en determinado tiempo.

"Estas exploraciones se basan en la recopilación de datos con la finalidad de detallar las categorías y examinar su actuación en un solo periodo" (Hernández, et al, 2014, p. 243).

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La población se define como un agrupado de personas, animales, objetos del cual un investigador tiene un interés particular por estudiar (Hernández, et al, 2014)

La población son 100 usuarios (público) atendidos por el Archivo Registral Sede Cercado de Lima, todo el personal del RENIEC que laboran en las distintas unidades de la entidad en mención.

2.2.2. Muestra

Muestreo Probabilístico.

Las técnicas de muestreo probabilísticos suelen ser aquellos en la que cada una de las personas suelen tener la misma posibilidad de poder salir escogidos con la finalidad de pertenecer a una muestra y, por ende, todas las probables muestras no poseen iguales posibilidades de poder ser escogidas. Únicamente, dichos procesos de muestreo probabilísticos suelen afirmar la representación de la muestra la cual fue seleccionada y son mayormente sugeridas. “Cada parte de la población suele tener una probabilidad de ser escogida para la muestra”. (Kinnear y Taylor, 1998, p. 404)

Muestreo al azar o aleatorio simple.

Se particulariza porque cada elemento poblacional posee igual posibilidad de ser seleccionado en la muestra, en la realidad se ejecuta cuantificando a los miembros poblacionales y extrayendo números que representan a ciertos individuos, también es la clase de muestreo más sencillo de emplear.

“La muestra es un grupo secundario poblacional. Es un subconjunto de individuos que corresponden a ese conjunto, el cual suele ser determinado en sus particularidades al que se denomina población. Frecuentemente, se lee y oye sobre muestra representativa, muestra a la suerte, muestra azarosa, como si con estas denominaciones se diera más rigor a las deducciones”. (Hernández, et al, 2014, p. 243)

Por tanto, para esta indagación se empleó la fórmula sucesiva:

$$n = \frac{Nz^2 p(1-p)}{(N-1)E^2 + z^2 p(1-p)}$$

Donde:

N = tamaño de la población

z2 = valor de confianza (90%)

p*q = probabilidad con la que se suscita este hecho (50%)

E = margen de error válido (5%)

n = tamaño de la muestra.

Se posee los datos sucesivos:

N = 100
z^2 = 1.64
p*q = 50%
E = 10%
n = 41

Por lo cual, si tenemos una población de 100 personas que son beneficiarios del Archivo Registral sede Cercado de Lima, se calcula una muestra de 41 usuarios para la ejecución de esta indagación.

2.3. Variables, operacionalización

Variable independiente: Calidad de servicio

Para Zeithaml (1987) calidad de servicio es: “lo que dice el consumidor acerca del grado de inmejorabilidad y eficiencia en relación de una institución como un total. Esta es una manera de actitud y se da por una comparación de expectativas y como se percibe el desempeño”.

Parasuraman et al. (1985, 1988) dice que la calidad de servicio es poder determinar las incongruencias entre lo que desea el cliente del desempeño de que brinda el servicio, y la valoración del mismo. También suele explicar que la manera de adaptarse consiste a las aspiraciones el cual empieza con la identificación y el entendimiento de las expectativas del usuario. De tal modo, las expectativas suelen transformarse en una de las piezas principales, o al menos uno de los motivos de suma importancia para la conformidad del cliente.

Lewis y Booms (1983) suelen definirlo así: “La calidad que se tiene de un servicio es una cuantía o grado de relevancia y conformidad en que el valor de la atención brindada se ajusta con lo que desea el cliente. Brindar calidad de servicio tiene como significado poder concernir a las perspectivas del consumidor en un estándar estable”.

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento
Calidad de servicio	**Elementos Tangibles**	Nivel de comodidad de las instalaciones	Las instalaciones físicas del Archivo Registral disponen de espacio suficiente para la comodidad de los usuarios.	Likert	Encuesta Cuestionario
		Nivel visual de las instalaciones	Las instalaciones físicas del Archivo Registral son atractivas visualmente.		
		Nivel de limpieza de las instalaciones	El Archivo Registral se mantiene limpia, diseñadas de acuerdo a su propósito.		
		Nivel de facilidad de tránsito de las instalaciones	Las áreas facilita la movilidad y desplazamiento		
			El diseño estructural del Archivo Registral facilita el movimiento/circulación de los usuarios		
		Nivel de identificación de los colaboradores	Los colaboradores del Archivo Registral están debidamente identificados.		
		Nivel de publicidad	El material publicitario del Archivo Registral es interesante y llamativo		
	Fiabilidad	Nivel de información correcta	Los colaboradores del Archivo Registral brindan información correcta.	Totalmente de acuerdo	
			Los colaboradores están capacitados y responden a las inquietudes		
			Los servicios que brinda el Archivo Registral cumplen fielmente las pautas contractuales	De acuerdo	
	Capacidad de respuesta	Nivel de tiempo de espera	El tiempo de espera en la atención es el adecuado		
		Nivel de rapidez en el servicio	Los colaboradores del Archivo Registral brindan un servicio rápido	Indiferente	
			El tiempo de atención en el servicio registral es adecuado		
			El personal de atención se encuentra en sus puestos de trabajo	En desacuerdo	
	Seguridad	Nivel de conocimiento	Los colaboradores del Archivo Registral muestran conocimientos		

	de los colaboradores	suficientes para responder las dudas de los usuarios	
		Los colaboradores del Archivo Registral inspiran/transmiten confianza a los usuarios	Totalmente en
		Se siente seguro de realizar transacciones en el Archivo Registra	desacuerdo
	Nivel de seguridad en transacciones	Los colaboradores del Archivo Registral demuestran un interés personal en querer resolver los problemas de los usuarios.	
		Los colaboradores del Archivo Registral inspiran confianza a los usuarios	
	Nivel de cortesía	Los colaboradores del Archivo Registral tratan son amables con los usuarios	
Empatía	Nivel de orientación al cliente	Los colaboradores del Archivo Registral se preocupan por los intereses de los usuarios.	
		Los colaboradores del Archivo Registral están atentos a los requerimientos de los usuarios	

Fuente: Parasuramán, Berry y Zeithaml (1993)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

En el caso de nuestra investigación aplicaremos este método inductivo – deductivo recabando los datos necesarios en cada uno de los elementos a evaluar para luego consolidar y sistematizar la información obtenida para obtener los resultados del trabajo realizado.

Una encuesta es una práctica cuantitativa que se empleó para la ejecución de esta indagación, por medio de ella se recopilan datos. La encuesta "proporciona soluciones a conflictos plasmadas en descripciones como con la correspondencia de las categorías, luego de recolectar la información sistemáticamente de acuerdo a un modelado anteriormente propuesto que garantice la severidad de los datos hallados". (Tamayo y Tamayo, 2003, p. 24)

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El Cuestionario "Encuesta de Calidad de Servicio en Atención de Solicitudes en el Archivo Registral, Sede Cercado de Lima", (ver Anexo 1), el instrumento a emplear la técnica propuesta se basa en una serie de interrogantes que son respondidas individualmente por los miembros de la muestra.

Confiabilidad: La encuesta fue generada por 23 ítems, validada por docentes y personal calificado. Los principios de fiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach fueron admisibles.

Existen dos tipos de cuestionarios, abiertos y cerrados. "La elección de la clase de cuestionario, abierto o cerrado, o de la clase de interrogantes tiende a obedecer a las distintas exigencias y conflictos de indagación, lo cual ocasiona alternativas de distintas interrogantes. Por ello, depende de las exigencias de la investigación, se utilizan preguntas abiertas o cerradas". (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006)

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Este procedimiento empieza con la identificación de la problemática a tratar, se plantean los objetivos, seguido de las variables, hipótesis, bases teóricas conceptuales, población y muestra, el tipo y el diseño de indagación a utilizar.

Ahora bien, para obtener los resultados aplicamos el instrumento de la encuesta que viene a ser el cuestionario a la muestra que previamente he seleccionado de la población. Las encuestas se ejecutaron en el lapso de un mes, los días lunes, miércoles y viernes, ya sea por vía presencial o vía correo electrónico previa coordinación con las unidades orgánicas y agencias del RENIEC.

Se tomaron acciones oportunas para asegurar la confidencialidad de las encuestas ya que son anónimas, por ello se les hará llegar el cuestionario de preguntas a cada colaborador elegido, el cual tendrá un tiempo de aproximadamente 15 minutos para contestar, en total se desarrollarán 41 encuestas.

Esta información obtenida se procesa en el software estadístico que al final nos dará una respuesta a la problemática planteada al comienzo de la investigación.

Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos al realizar la encuesta:

Identificarse y explicar brevemente el objetivo de la encuesta.
Distribuir la encuesta a cada colaborador.
Agradecer anticipadamente por la información brindada.
Pedir a los encuestados que lean las preguntas pausadamente.
Absolver las dudas que se presenten.
Esperar que el encuestado nos brinde su respuesta.
Recalcar que la respuesta debe ser más las sincera posible.
Mencionar los puntos y características de cada pregunta si fuese necesario, por ejemplo respuesta múltiple o nivel de términos.
Verificar que todas las preguntas se hayan respondido.

Agradecer por el apoyo y el tiempo brindado.
Al final se tabulan los datos manualmente en una hoja Excel para procesar y cuantificar las respuestas de acuerdo a la opción correspondiente.

Para examinar la data, se empleó la estadística descriptiva, se utilizó frecuencias y proporciones, la media y desviación estándar para las dimensiones y la variable. Los resultados se tabularon en el Programa SPSS v. 25

2.6. Aspectos éticos

En la actual indagación permitirá proteger la identificación los individuos del estudio teniendo en cuenta los considerandos éticos pertinentes, como son la anonimidad, participación libre, consentimiento informado y la confidencialidad.

Confidencialidad: La información que se ha podido recopilar no podrá ser dada a conocer ni divulgada para otro fin; asimismo se protege la identidad de los individuos los cuales suelen participar como los principales medios encargados de trasmitir información en relación a la investigación (Zorrilla, 2018).

Consentimiento informado: el fin que tiene el consentimiento informado será pedir autorización de la Subgerencia de Archivo Registral para la elaboración de la investigación con el fin de poder alcanzar su cooperación de forma facultativa (Zorrilla, 2018).

Libre participación: Suele referirse a la conjunta colaboración sin presión alguna de los servidores de las diferentes unidades orgánicas del RENIEC que son usuarios del Archivo Registral, pero si motivarlos acerca de la relevancia de la indagación (Arriola y Lucana, 2021).

Anonimidad: Todo aporte y colaboración en el llenado de las encuestas será de forma anónima, lo que se considerará desde que empieza toda investigación (Torres, 2018).

Confiabilidad de la información exterior (Bibliografía).

Respeto al sitio donde se hacen las indagaciones: Se pudo obtener las conformidades requeridas con el fin de poder asentir a la zona por parte de los

individuos autorizados, además se llegó al cumplimiento con las indicaciones y parámetros establecidos por la entidad.

Veracidad, es aquella en donde la recopilación de los datos, la examinación y el producto obtenido suelen ser veraz, así como no inclinar lo que se concluye en relación al costo de la exploración (Torres, 2018).

Derecho de autor: es aquí donde se tendrá respeto a las creaciones o autorías de otros autores, tanto teóricos como experimentales (patentes) pero que no sean copia, es decir alteración de otras exploraciones que tengan igual similitud (Timal y Sánchez, 2017).

Veracidad en el recojo de la información: La data que se pudieron encontrar y que han sido registrados no podrán ser plagiados, puesto a que son verdaderos y no han sido manipulados (Timal y Sánchez, 2017).

2.7. Criterios de rigor científico

Son aquellos que se encuentran siendo importantes para la indagación, por el cual se ha tomado en consideración desde la clase de trabajo de pesquisa cuantitativa perteneciente a la indagación, en el cual se tuvo presente los diversos juicios formulados por Guba (1981). Además, estos criterios permiten la evaluación en relación a la severidad y la calidad investigativa científica que a continuación mencionaremos:

Credibilidad: Se basa en el incremento de la posibilidad de que la data que recogida sea o mantenga credibilidad donde los resultados de la indagación sean examinados como verídicos, por lo cual se podrá utilizar la herramienta o técnica estadística y una muestra representativa del mercado con un pequeño error estadístico, permitiéndonos de tal modo la recopilación de la información en la cual suele originarse descubrimientos que han sido aceptados como una real aproximación de lo que se anhela (Timal y Sánchez, 2017).

Validez externa: Para poder lograr obtener la validez externa, el actual estudio de mercado se tendrá a bien la recopilación de la información de

potenciales clientes externos, donde se permitirá obtener bastante información y se hará un minucioso estudio de la validez (Timal y Sánchez, 2017).

Neutralidad: Asegurar que lo que vamos a descubrir en esta indagación no se encuentre desnivelado por exaltaciones y juicios propios del científico (Timal y Sánchez, 2017).

Asimismo, se utilizará juicios de Severidad Científica de Noroña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) que promueven estribos esenciales, los cuales sobrellevan la severidad investigativa y darán a conocer parte de algunos criterios los cuales permitan asegurar su cumplimiento.

Relevancia: Permite poder evaluar la obtención de los distintos propósitos diseñados y poder determinar si se pudo obtener un adecuado discernimiento de los hechos examinados, solo así se podrá llegar a la comprensión de manera amplia de la variable estudiada. Los resultados hallados presentarán vinculación con la justificación (Timal y Sánchez, 2017).

Credibilidad por medio de la valía de la verdad y naturalidad: Es el acercamiento de las derivaciones obtenidas en cada exploración que se suelen encontrar con los hechos examinados. Obteniendo un resultado de las categorías identificadas y exploradas Las derivaciones que se hayan alcanzado serán registradas como medios auténticos por cada participante. De tal modo que se pueda realizar una adecuada examinación de las diversas categorías en un mismo ambiente (Timal y Sánchez, 2017).

Consistencia para la replicabilidad: Son las derivaciones que han sido obtenidos a través de una indagación mixta. La complejidad investigativa muchas veces suele ser difícil para la permanencia de la data y es imposible la duplicación cabal de la exploración. La triangulación de los conocimientos (data, estudiosos y teoremas) de tal modo que permita el fortalecimiento del reporte en base a la disputa. El cuestionario que se suele utilizar para la recopilación de la data se

encuentra siendo validado por expertos externos con el fin de legitimar la eficacia e importancia de la indagación por ser data obtenida de fuentes directas (Timal y Sánchez, 2017).

Confirmabilidad e Imparcialidad: Las derivaciones que se obtienen de dicha indagación convienen afirmar y avalar la franqueza que existe en las representaciones que son elaboradas por parte de los participantes. Estos resultados son reflejados con la teoría vigente. Se expresará la caracterización y detalle de las restricciones y trascendencia hallados por el estudioso (Timal y Sánchez, 2017).

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tabla 2

Nivel de la dimensión aspectos tangibles

		N	%
Válido	Alto	38	92,7
	Muy alto	3	7,3
	Total	41	100,0

Nota: Empleo del cuestionario.

Figura 1

Nivel de la dimensión tangible

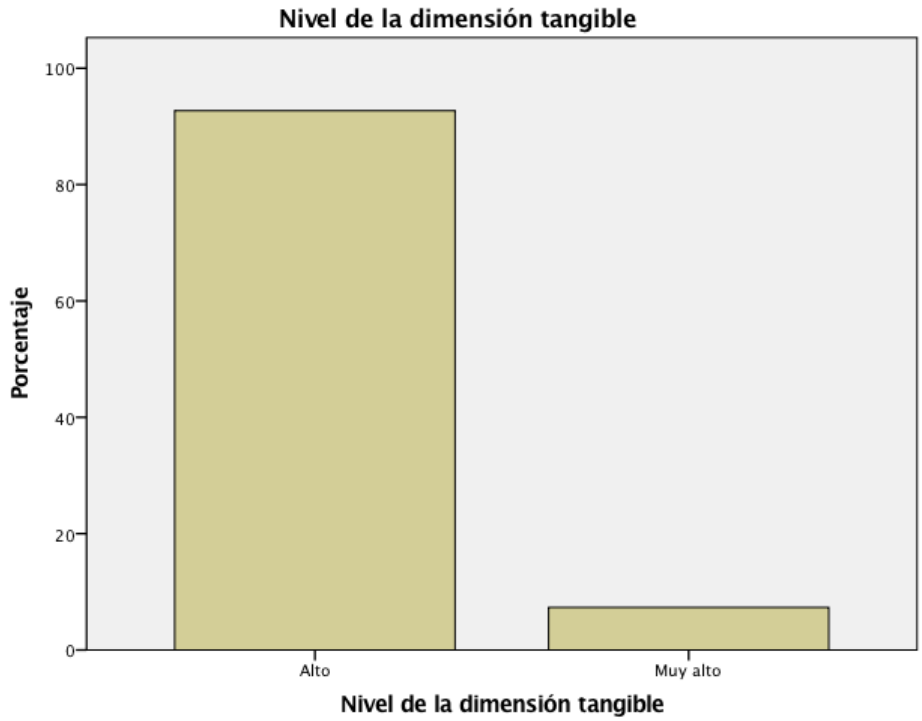

Figura 1: El estado de la subcategoría tangible es alto, pues el 92,7% de los participantes aprecian como aficiente el aspecto visual de las instalaciones, los espacios y ambientes, así como también la limpieza de las instalaciones del Archivo Registral

Tabla 3

Resultados de la dimensión elementos tangibles

ITEMS	Nada de acuerdo		Poco de acuerdo		Indiferente		Muy de acuerdo		Completamente de acuerdo		Total		Promedio
Elementos Tangibles	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Las instalaciones del archivo registral son cómodas	6	14.6	15	36.6	0	0.0	20	48.8	0	0.0	41	100.0	**2.8**
Las instalaciones del Archivo Registral son atractivas visualmente.	0	0.0	11	26.8	3	7.3	19	46.3	8	19.5	41	100.0	**3.6**
Las instalaciones del Archivo Registral están limpias	0	0.0	0	0.0	0	0.0	17	41.5	24	58.5	41	100.0	**4.6**
Las instalaciones del Archivo Registral facilitan el desplazamiento	0	0.0	0	0.0	0	0.0	26	63.4	15	36.6	41	100.0	**4.4**
El diseño estructural del Archivo Registral facilita el movimiento/circulación de los usuarios	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	41	100.0	41	100.0	**5**
Los colaboradores del Archivo Registral están debidamente identificados.	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	29.3	29	70.7	41	100.0	**4.7**
El material publicitario del Archivo Registral es interesante y llamativo	0	0.0	8	19.5	0	0.0	33	80.5	0	0.0	41	100.0	**3.6**

Nota: Empleo del cuestionario.

Tabla 4

Nivel de la dimensión fiabilidad

		N	%
Válido	Medio	10	24,4
	Alto	31	75,6
	Total	41	100,0

Nota: Empleo del cuestionario.

Figura 2

Nivel de la dimensión fiabilidad

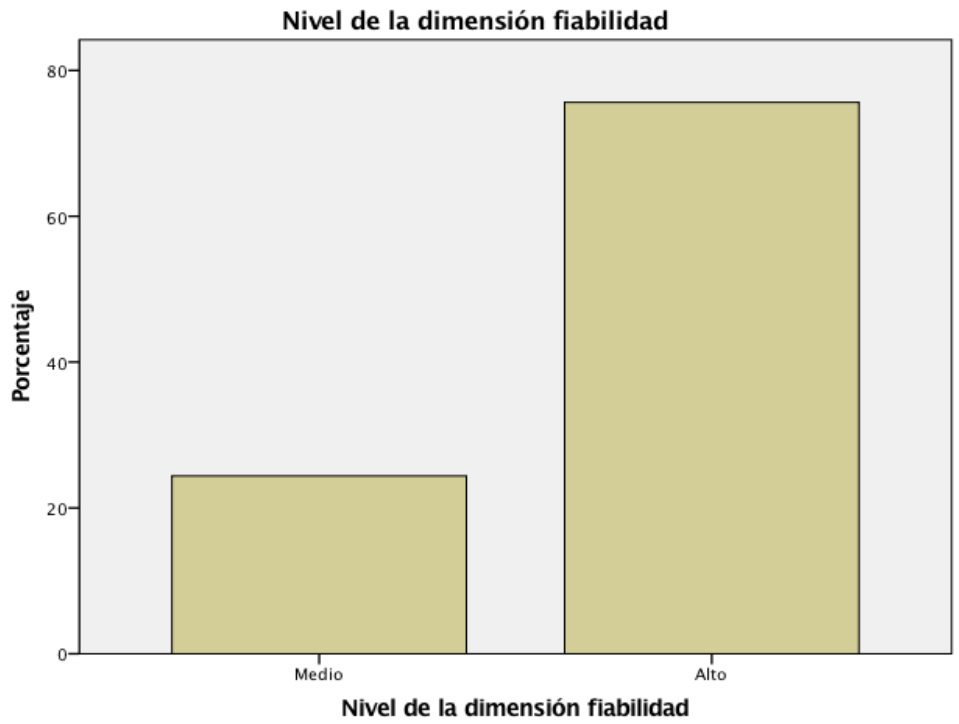

Figura 2: El estado de la subcategoría fiabilidad presenta un nivel alto, pues el 75,6% de los participantes aprecian como eficiente a la calidad de datos que brinda el personal del Archivo Central.

Tabla 5

Resultados de la dimensión elementos fiabilidad

ITEMS	Nada de acuerdo		Poco de acuerdo		Indiferente		Muy de acuerdo		Completamente de acuerdo		Total		Promedio
Fiabilidad	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Los colaboradores del Archivo Registral otorgan información correcta.	0	0.0	0	0.0	0	0.0	33	80.5	8	19.5	41	100.0	**4.2**
Los colaboradores demuestra capacitación al responder todas sus inquietudes	10	24.4	5	12.2	8	19.5	18	43.9	0	0.0	41	100.0	**2.8**
Los servicios se basan en las pautas contractuales	0	0.0	0	0.0	0	0.0	14	34.1	27	65.9	41	100.0	**4.7**

Nota: Empleo del cuestionario.

Tabla 6

Nivel de la dimensión capacidad de respuesta

		N	%
Válido	Bajo	3	7,3
	Medio	11	26,8
	Alto	27	65,9
	Total	41	100,0

Nota: Empleo del cuestionario.

Figura 3

Nivel *de la dimensión capacidad de respuesta*

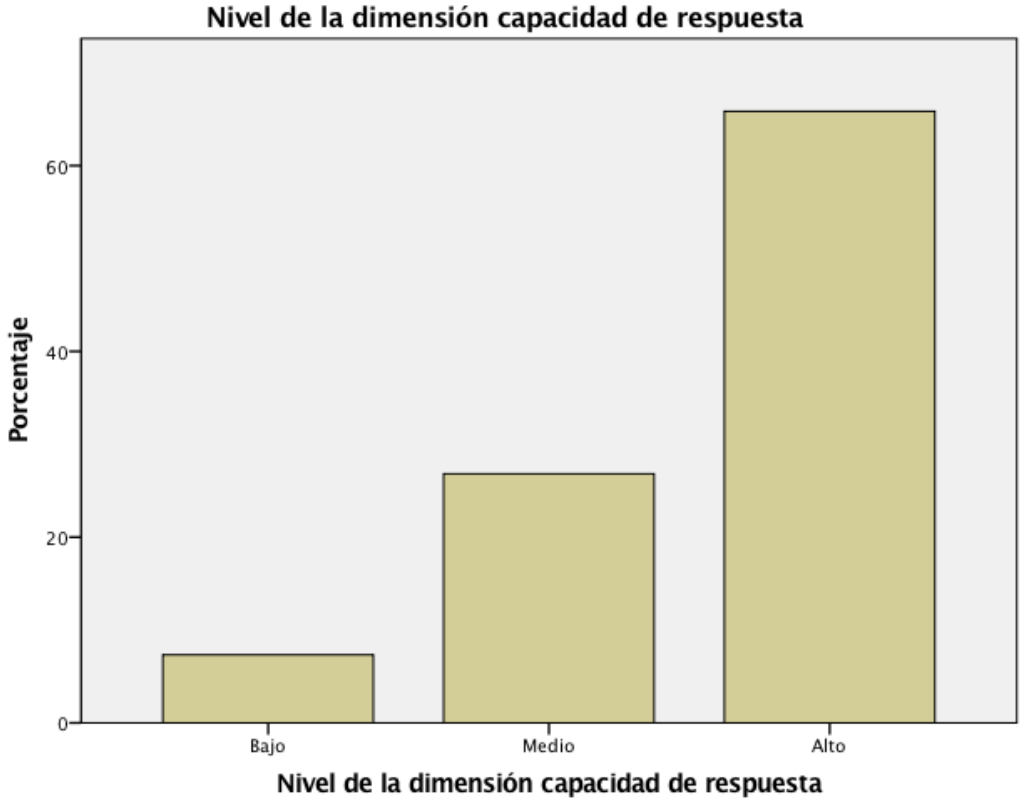

Figura 3: El estado de la subcategoría capacidad de respuesta es alto, pues el 65,9% aprecia los lapsos de espera y de orientación como de calidad.

Tabla 7

Resultados por preguntas de la dimensión capacidad de respuesta

ITEMS	Nada de acuerdo		Poco de acuerdo		Indiferente		Muy de acuerdo		Completamente de acuerdo		Total		Promedio
Capacidad de respuesta	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
El tiempo de espera es adecuado	0	0.0%	16	39.0%	6	0.0%	14	34.1%	5	12.2%	41	100.0%	**3.2**
Atención rápida de los usuarios.	10	24.4%	8	19.5%	0	0.0%	23	56.1%	0	0.0%	41	100.0%	**2.9**
El personal de atención concluye el servicio en un tiempo adecuado	4	9.8%	9	22.0%	4	9.8%	24	58.5%	0	0.0%	41	100.0%	**3.2**
El personal de atención se encuentra en sus puestos de trabajo, permitiendo una rápida atención	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	41	100.0%	41	100.0%	**5**

Nota: Empleo del cuestionario.

Tabla 8

Nivel de la dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	3	7,3	7,3
	Alto	38	92,7	100,0
	Total	41	100,0	

Nota: Empleo del cuestionario.

Figura 4

Nivel *de la dimensión seguridad*

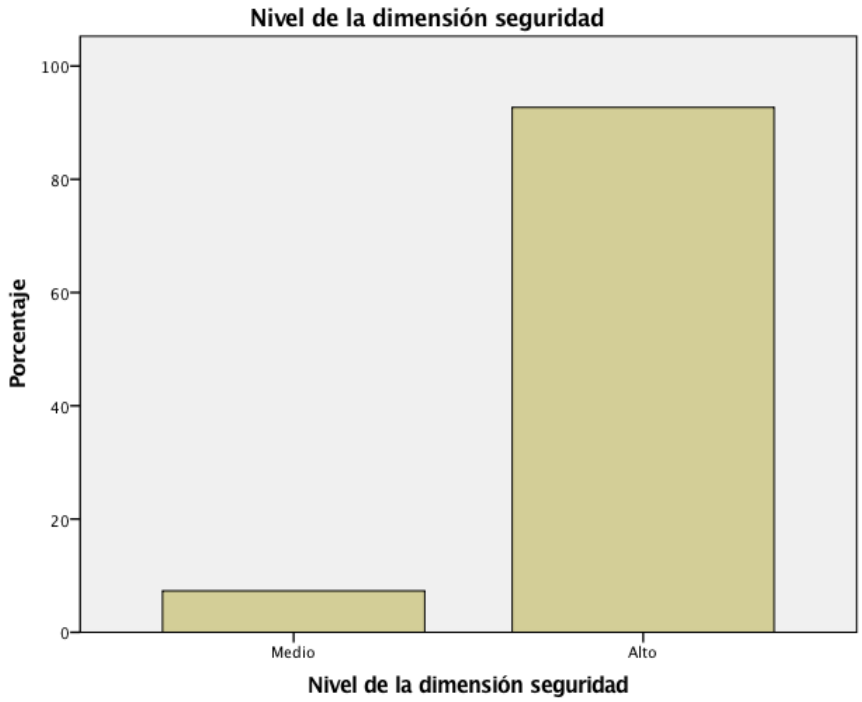

Figura 4: El estado de la subcategoría seguridad es alto, pues el 92,7% de los participantes aprecian eficientes a los elementos de seguridad de intercambio del Archivo Registral Central.

Tabla 9

Resultados por preguntas de la dimensión seguridad

ITEMS	Nada de acuerdo		Poco de acuerdo		Indiferente		Muy de acuerdo		Completamente de acuerdo		Total		Promedio
Seguridad	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Conocimientos del personal para solución de preguntas los usuarios	0	0%	0	0.0%	4	0.0%	37	90.2%	0	0.0%	41	100.0%	**3.9**
Confianza que inspira el personal a los usuarios	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	32	78.0%	9	22.0%	41	100.0%	**4.2**
Seguridad en las transacciones del Archivo Registral	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	35	85.4%	6	14.6%	41	100.0%	**4.1**
Interés del personal por resolver los problemas de los usuarios.	9	22%	23	56.1%	3	7.3%	6	14.6%	0	0.0%	41	100.0%	**2.1**
Transmisión de confianza a los usuarios	0	0%	0	0%	0	0%	30	73%	11	27%	41	100.0%	**4.3**

Nota: Empleo del cuestionario.

Tabla 10

Nivel de dimensión empatía

		N	%
Válido	Medio	11	26,8
	Alto	23	56,1
	Muy alto	7	17,1
	Total	41	100,0

Fuente: Empleo del cuestionario.

Figura 5
Nivel *de dimensión empatía*

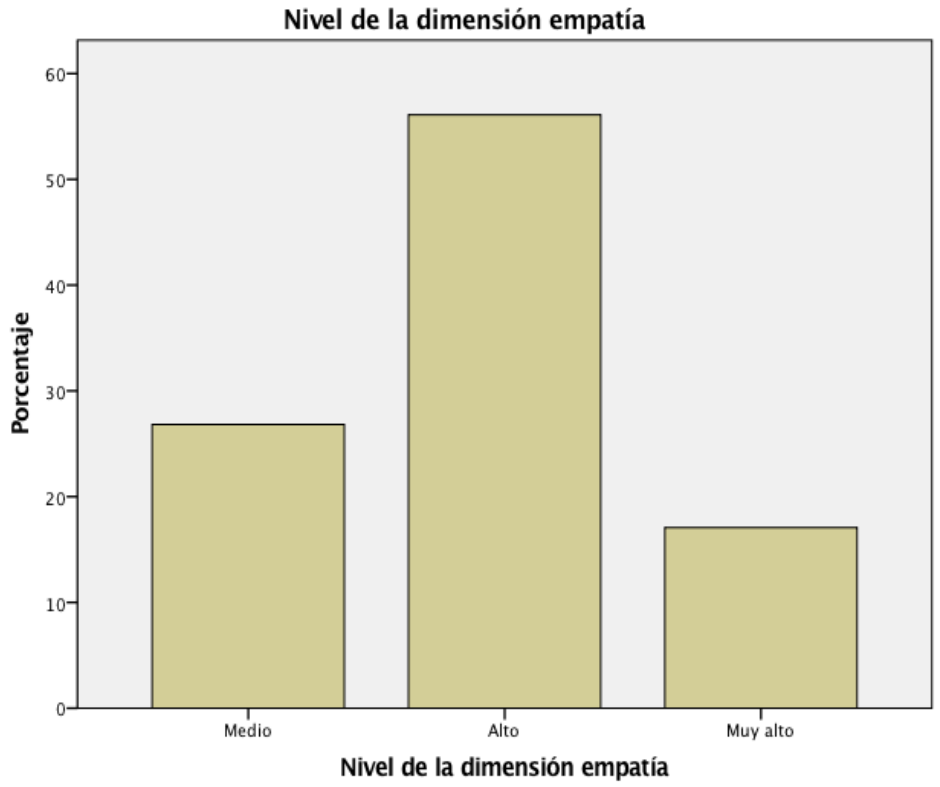

Figura 5: El estado de la subcategoría empatía, el 56,1% de los usuarios evalúan como alto l empatía en la calidad de atención del personal del Archivo Central

Tabla 11

Resultados por preguntas de la dimensión empatía

ITEMS	Nada de acuerdo		Poco de acuerdo		Indiferente		Muy de acuerdo		Completamente de acuerdo		Total		Promedio
Empatía	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	**n**	%	
Cortesía a los usuarios	0	0%	6	14.6%	4	9.8%	27	65.9%	4	9.8%	41	100.0%	**3.7**
Preocupación por los intereses de los usuarios.	0	0%	5	12.2%	7	17.1%	0	0.0%	29	70.7%	41	100.0%	**4.3**
Atención de los colaboradores ante los requerimientos de los usuarios	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	30	73.2%	11	26.8%	41	100.0%	**4.3**

Fuente: Empleo del cuestionario.

Tabla 12

Nivel de la dimensión calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido				
	Alto	41	100,0	100,0
	Total	41	100,0	

Fuente: Empleo del cuestionario.

3.1.1. Promedios por dimensiones

Tabla 13

Promedios por dimensiones

Variable	Dimensión	Promedio	Categoría
Calidad de servicio	Elementos Tangibles	4.1	Alto
	Fiabilidad	3.9	Alto
	Capacidad de respuesta	3.6	Alto
	Seguridad	3.7	Alto
	Empatía	4.1	Alto

Fuente: Empleo del cuestionario.

Tabla 14

Promedio de la variable calidad de servicio

Variable	Promedio	Categoría
Calidad de servicio	3.9	Alto

Fuente: Empleo del cuestionario.

Ho: U = 3 (Regular)
Ho: U ≠ 3

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Hipótesis: El Archivo Registral Sede Cercado de Lima brinda un REGULAR servicio de calidad a los usuarios.

Tabla 15

Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Calidad del servicio	41	3,889	,3615	,056

3.2. Discusión de resultados

Analizar la calidad de servicio del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.

La eficacia de servicio destacó un nivel alto 100% (Ver Tabla 15) con el que se refuta la hipótesis nula y se aceptó la **H1:** Hay una calidad de servicio deficiente en el Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC.

La calidad del servicio predominó en un nivel alto 100% (Ver Tabla 12) difiere con los resultados realizado en Lambayeque por Phang (2020), donde establece que la calidad de servicio fue del 56% en la unidad de trámites de una institución pública, mientras Inafuku (2021) la calidad fue del 47% en una oficina Registral en Chepén. Los hallazgos muestran que la calidad de atención es diversa en las instituciones públicas, porque hay diferentes interés de los funcionarios por mejorar la experiencia de los usuarios, también se identificó que evaluaron a los usuarios externos, lo cual puede generar que los usuarios internos aumenten la calificación de la percepción de la calidad. Además de acuerdo a Torres (2011), que pretendió conocer el grado de importancia que actualmente se está dando a los datos en la apreciación de la calidad de servicio. Entre estos hallazgos suelen destacar la correspondencia de la información con la calidad de atención.

El Archivo Registral el 65,9% de los encuestados manifestó una capacidad de respuesta alta, en cambio Phang (2020), examinó en un estado alto la capacidad de respuesta (52%). Los hallazgos fueron superiores, siendo la principal diferencia la muestra ya que en este estudio se realizó en usuarios externos.

Además el aspecto fiabilidad inquieta a la calidad de servicio, pues el 24,4% (Tabla 6) indica advertir un nivel medio en las actividades vinculadas a la fiabilidad del servicio como brindar información correcta al cliente, responder las inquietudes los de los clientes. Los datos de la indagación se apoyan en los resultados de Ventura (2008), quien decreta que la falta de conocimiento del personal durante el proceso de solicitud de datos y a poca orientación y capacitación que reciben, genera insatisfacción en los clientes. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992), definen la Fiabilidad como la práctica de brindar la atención propuesta sin errores. Este aspecto mide la capacidad para realizar la atención que se promete. La eficiencia y eficacia en la realización de la atención. Se aprovecha tiempo y herramientas con la eficiencia y con la eficacia el usuario adquiere la atención que requiere.

Otro factor que sobresalta la calidad de servicio es la empatía, pues el 26,8% aprecia en estado medio las acciones relacionadas a la dimensión empatía como lo es la cortesía del personal de atención, el grado de personalización de la atención al cliente. Los hallazgos obtenidos difieren con los obtenidos con Reyes (2014), quien decreta que para ratificar una atención de calidad dirigida a las personas, se tiene que brindar una óptima orientación, cortesía, ética, que consienten mantener satisfechos a los usuarios. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992) define la empatía: Orientación del usuario de forma individual. La empatía es cuando dos personas se conectan sólidamente. Es primordial para entender el mensaje del otro. Es una capacidad poder conocer lo que piensan y desean los otros.

La capacitación del personal para brindar información fiable es un problema en la calidad de servicio. El 24,4% de los clientes indica estar nada de acuerdo, un 12,2% indica estar poco de acuerdo en que el personal se halla preparado para solucionar las interrogantes y molestias.

Las actividades de ejecución del servicio es un problema en la calidad de servicio, debido a que el 39% de los usuarios señalan estar poco convencidos en que los lapsos de espera son óptimos. Además un 24,4% de los usuarios indica estar nada de acuerdo en que los colaboradores del Archivo Registral prestan una atención eficaz a los consumidores.

La orientación en resolver problemas de los usuarios también se configura como un problema, el 22% de los encuestados indica estar nada de acuerdo en que los colaboradores del Archivo Registral manifiestan esfuerzos individuales por solucionar los conflictos de los consumidores.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

En relación a la examinación de la categoría calidad del servicio, la atención que ofrece el Archivo Registral Sede Cercado de Lima evidencia un estado alto. Obtuvo una mejor calificación en el servicio los elementos tangibles, empatía y la menor calificación con la capacidad de respuesta.

1. La dimensión aspecto tangibles fue evaluado en nivel alto (92,7%). Los encuestados estuvieron más de acuerdo con que las instalaciones son visiblemente atractivas, están diseñadas de acuerdo a su propósito y facilita moverse y desplazar, mientras se encontró poco de acuerdo con que se dispone de un ambiente adecuado para la satisfacción de las personas.
2. La dimensión fiabilidad fue alta (75,6%) en el Archivo Registral, no estuvieron tan de acuerdo con la capacitación del personal para responder dudas, y más de acuerdo con que el personal cumple con las pautas contractuales.
3. La mayoría de los usuarios evaluaron de nivel alto la capacidad de respuesta (65,9%), estuvieron poco de acuerdo con el lapso de espera y la rapidez de prestación del servicio, y si más de acuerdo en que el personal se encuentra en su puesto de trabajo.
4. El 92,7% de los usuarios calificaron en un nivel alto la seguridad en el Archivo Registral. Manifestaron su mayor acuerdo a que el personal transmite confianza y encontraron un desinterés del personal por resolver las dudas.
5. El 56,1% de los usuarios calificaron en un nivel alto la empatía del personal en el Archivo Registral, porque el personal se muestra atento a los requerimientos de los usuarios y tratan cortésmente.

4.2. Recomendaciones

A los funcionarios del Archivo Registral establecer pautas encaminadas a asegurar el periodo para el grado de calidad de servicio que se presta a las personas. Así como evaluar optimizar los procedimientos para minimizar el lapso de espera y una mayor rapidez en la atención.

1. Para optimizar los lapsos de espera de atención a los usuarios, el Archivo Registral debe rediseñar los procedimientos de orientación de los usuarios con el propósito de minimizar los lapsos de espera.
2. Implementar capacitaciones continuas para mejorar las habilidades de disposición al usuario por parte del colaborador dedicado a la orientación y facilitar una información fiable a los usuarios.
3. A los funcionarios implementar estrategias de cola para reducir el tiempo de espera, así como una mayor automatización de los procesos.
4. Capacitar a los colaboradores en atención a los usuarios, así como estrategias de manejo de conflictos, a fin de responder las dudas de los usuarios.
5. Se recomienda implementar estrategias de motivación, así como controles de la eficacia de servicio del personal a fin de establecer indicadores para el personal.

REFERENCIAS

Ávila, R. (2001). *Metodología de la Investigación*. Lima, Perú: Estudios y Ediciones R.A.

Arriola, I. Lucana, I. (2021). *Archivo registral digital como un medio de seguridad jurídica en el Perú*. Tesis de pregrado. Cusco, Universidad Andina del Cusco. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4421/Ingrid_Alba_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Atocha, E. G. (2017). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017.* Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/7065

Ballón, S. (2016). *Evaluación En La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Los Hoteles De Dos Y Tres Estrellas De La Ciudad De Abancay*. (Tesis). Universidad Esan. Recuperado de: http://repositorio.esan.edu.pe/handle/ESAN/588

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2017). *Calidad y satisfacción ciudadana con el registro civil y la gestión de la identidad.* Obtenido de https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-el-registro-civil-y-la-gestion-de-la-identidad/

Barrueto , C. (2020). *Calidad de servicio de una empresa distribuidora de telecomunicaciones de Chiclayo, durante setiembre – diciembre, 2019.* Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12423/3063

Benlloch, M., & Martínez, M. (2011). *Tablas y Representaciones Gráficas Estadísticas*. Obtenido de:https://riunet.upv.es: http://hdl.handle.net/10251/10786

Berry, L. L. Bennett, D. R. Brown, C. W. (1989). *Calidad de Servicio una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras. Editorial Díaz de santos*. Madrid. Edición 1. Recuperado de: www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/consultoria/servqual.pdf

Blanco, C. C. (2018). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Sunat - Ate - 2016.* Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/30888

Bonilla, I. X. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio en el snack Don Benny, Chiclayo, 2019.* Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12423/3617

Cervantes, V., Stefanell , I. C., Peralta , P., & Salgado , R. P. (junio de 2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*(11). Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/64544

Cevallos, R. P., Carreno, D. V., Peña, I. V., & Pinargote, K. G. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*(28), 49-59.

Chalmers, A. F. (2000). *¿Qué es esa cosa llamada ciencia? (3 ed.). España: Siglo veintiuno editores.*Obtenido de:https://ulagos.files.wordpress.com/2012/03/libro-que-es-esa-cosa-llamada-ciencia.pdf

Chinchayán, A. C. (2018). *Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017.* Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/19662

Cronin, J y Taylor S. (1994): "*SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality". Journal of Marketing. Vol.58*. (January). Recuperado de: https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/

Daviran, L (2022). *Calidad de servicio y tiempo de atención en los servicios virtuales de publicidad registral de una entidad estatal, año 202*1. Tesis de Maestría, Lima, Universidad Cesar Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/84097

Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, 64-80.* Recuperado de: www.bdigital.unal.edu.co/4549/1/08940720.2011.pdf

Fontalvo, T., De la hoz, E. De la hoz, E. (2020). *Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia.* Información tecnológica, 31(4). http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027

Guerra, G. M. (2019). *Análisis de la calidad del servicio de alimentos y bebidas del sector Humboldt cantón Playas para el diseño de un plan de capacitación.* Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38956

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw Hill.

Inafuku, B. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chepén, 2021. Tesis de pregrado. Lima, Universidad Cesar Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/73886

Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales.* México: McGraw Hill Interamericana.

Lewis, R.C. y Booms, B.H. (1983). *Aspectos de marketing de la calidad de servicio, en Berry, L., Shostack, G. y Upah, G. (Eds).* Perspectivas sobre el Marketing de Servicios, Marketing Americano, Chicago, IL, pp. 99-107.

Llorens M. F. J. Y Fuentes, M del M. (2000). *Calidad Total Fundamentos e Implementación. Editorial Pirámide. Madrid. Edición 1*. Recuperado de: www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/consultoria/servqual.pdf

Mori, A. H. (2017). *Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016.* Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/22087

Muñoz, N. F. (2018). *Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018.* Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2458

Parasuraman, A, Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). *Un modelo conceptual de la calidad de servicio y sus implicancias futuras.* Revista de Marketing. Vol. 49, pp. 41-50.

Parasuraman, A, Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). SERVQUAL: *Una escala múltiple para medir la percepción de la calidad de servicio por el consumidor*. Revista de Ventas. Vol. 64, pp. 12-40.

Patiño, J. D. (2019). *Análisis de la calidad del servicio de las agencias de viajes en Guayaquil para el diseño de un manual de estandarización de procesos.* Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46349

Phang, C. I. (2020). *Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020.* Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12423/3027

Puse, F. Z. (2021). *Análisis de la percepción del cliente de la calidad de servicio en el sector financiero de la ciudad de Chiclayo 2018.* Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12423/3444

Rivera, M. L. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora.* Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura, Piura. Obtenido de http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2084

Silva I. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el Registro Mercantil de Ambato.* Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato*.* Ambato, Ecuador. https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33002

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4 ed.). México: Limusa S.A.

Timal, S. y Sánchez, F. (2017). El plagio en el contexto del derecho de autor. Tla-melaua, 11(2). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-69162017000200048

Torres, M (2018). Métodos de recolección de datos para una investigación. https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf

Zeithaml, V. (1987*), Definición de precios relativos, percepción de la calidad y valor de la percepción.* Reporte N° 87-101, Instituto Científico de Marketing, Cambridge, MA.

Zorrilla, S. (2018). Confidencialidad, autonomía y derechos de las personas. http://web.uchile.cl/archivos/uchile/bioetica/doc/confiden.PDF

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Técnicas / instrumento	Tipo y diseño de investigación	Población /muestra conclusiones
¿Cómo es la calidad de servicio del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC, 2018?	**Objetivo general** Analizar la calidad de servicio del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.. **Objetivos específicos** aEstablecer el nivel de Evaluar la calidad del servicio que brinda el Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018. Identificar los factores que afectan la calidad del servicio en el Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018. Identificar los problemas para mejorar el servicio del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018..	H1: Hay una calidad de servicio deficiente en el Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC.		Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Encuesta /Cuestionario aplicado a trabajadores Encuesta /Cuestionario aplicado a trabajadores	**Tipo de investigación** **Cuantitativa** **Descriptiva** Prospectiva Aplicada **Diseño de investigación** **No experimental transversal:** la muestra se tomará en un determinado momento y se observarán los hechos tal y como ocurrieron:	**Población:** 100 trabajadores **Muestra:** 41 trabajadores

Anexo N° 02: Cuestionario

“ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO EN ATENCIÓN DE SOLICITUDES EN EL ARCHIVO REGISTRAL, SEDE CERCADO DE LIMA RENIEC – 2018”

Fecha: ____ Sexo: ____ Unidad Orgánica en que labora _____

Estimado Usuario del Archivo:

Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer la calidad del servicio prestado por nuestro Archivo Registral. Marcar con una X la respuesta de su percepción

	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	Indiferente	Muy de acuerdo	Completamente de acuerdo
Las instalaciones físicas del Archivo Registral disponen de espacio suficiente para la comodidad de los usuarios					
Las instalaciones físicas del Archivo Registral son atractivas visualmente.					
El Archivo Registral dispone de áreas limpias, diseñadas de acuerdo a su propósito.					
La disposición de las áreas facilita a los usuarios moverse y desplazarse fácilmente dentro del Archivo Registral					
El diseño estructural del Archivo Registral facilita el movimiento/circulación de los usuarios					
Los colaboradores del Archivo Registral están debidamente identificados.					
El material publicitario del Archivo Registral es interesante y llamativo					
Los colaboradores del Archivo Registral brindan información correcta.					
Los colaboradores se encuentran capacitados para responder preguntas e inquietudes					
Los servicios que brinda el Archivo Registral cumplen fielmente las pautas contractuales					
El tiempo de espera para recibir atención es el adecuado					
Los colaboradores del Archivo Registral ofrecen un servicio rápido a los usuarios.					
El personal de atención concluye el servicio en un tiempo adecuado					
El personal de atención se encuentra en sus puestos de trabajo, permitiendo una rápida atención					
Los colaboradores del Archivo Registral disponen de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios					

Los colaboradores del Archivo Registral inspiran/transmiten confianza a los usuarios					
Se siente seguro de realizar transacciones en el Archivo Registral					
Los colaboradores del Archivo Registral demuestran un interés personal en querer resolver los problemas de los usuarios.					
Los colaboradores del Archivo Registral inspiran confianza a los usuarios					
Los colaboradores del Archivo Registral tratan cortésmente a los usuarios					
Los colaboradores del Archivo Registral muestran preocupación por los intereses de los usuarios.					
Los colaboradores del Archivo Registral se encuentran atentos ante los requerimientos de los usuarios					

Anexo N° 03: Validación del Cuestionario

Experto 1

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

CARTILLLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	URSULA SALLY RUEDA MARTEL
GRADO ACADÉMICO	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
EXPERIENCIA LABORAL	04 AÑOS
CARGO	ADMINISTRADORA

TITULO DE LA INVESTIGACION
ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ARCHIVO REGISTRAL SEDE CERCADO DE LIMA DEL RENIEC - 2018

NOMBRE DEL TESISTA	Correa Condori, José Luis
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	- Evaluar la calidad del servicio que brinda el Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. Las instalaciones físicas del Archivo Registral disponen de espacio suficiente para la comodidad de los usuarios	X			
2. Las instalaciones físicas del Archivo Registral son atractivas visualmente.	X			
3. El Archivo Registral dispone de áreas limpias, diseñadas de acuerdo a su propósito.	X			
4. La disposición de las áreas facilita a los usuarios moverse y desplazarse fácilmente dentro del Archivo Registral	X			
5. El diseño estructural del Archivo Registral facilita el movimiento/circulación de los usuarios	X			
6. Los colaboradores del Archivo Registral están debidamente identificados.	X			
7. El material publicitario del Archivo Registral es interesante y llamativo	X			
8. Los colaboradores del Archivo Registral brindan información correcta.	X			

9. Los colaboradores se encuentran capacitados para responder preguntas e inquietudes	X			
10. Los servicios que brinda el Archivo Registral cumplen fielmente las pautas contractuales	X			
11. El tiempo de espera para recibir atención es el adecuado	X			
12. Los colaboradores del Archivo Registral ofrecen un servicio rápido a los usuarios.	X			
13. El personal de atención concluye el servicio en un tiempo adecuado	X			
14. El personal de atención se encuentra en sus puestos de trabajo, permitiendo una rápida atención	X			
15. Los colaboradores del Archivo Registral disponen de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	X			
16. Los colaboradores del Archivo Registral inspiran/transmiten confianza a los usuarios	X			
17. Se siente seguro de realizar transacciones en el Archivo Registral	X			
18. Los colaboradores del Archivo Registral demuestran un interés personal en querer resolver los problemas de los usuarios.	X			
19. Los colaboradores del Archivo Registral inspiran confianza a los usuarios	X			
20. Los colaboradores del Archivo Registral tratan cortésmente a los usuarios	X			
21. Los colaboradores del Archivo Registral muestran preocupación por los intereses de los usuarios.	X			
22. Los colaboradores del Archivo Registral se encuentran atentos ante los requerimientos de los usuarios	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Observaciones:

Mag. Ursula Sally Rueda Martel
Administradora

Firma del Experto

Experto 2

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

CARTILLLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	**JEAN PIERRE FRANCIS IPARRAGUIRRE QUIÑONES**
GRADO ACADEMICO	**MAESTRO EN GESTION PUBLICA**
TITULO Y GRADO ACADEMICO	**LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**
EXPERIENCIA LABORAL	**14 ANOS**
CARGO	**ASESOR DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

TITULO DE LA INVESTIGACION
ANALISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ARCHIVO REGISTRAL SEDE CERCADO DE LIMA DEL RENIEC - 2018

NOMBRE DEL TESISTA	Correa Condori, José Luis
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	- Evaluar la calidad del servicio que brinda el Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. Las instalaciones físicas del Archivo Registral disponen de espacio suficiente para la comodidad de los usuarios	X			
2. Las instalaciones físicas del Archivo Registral son atractivas visualmente.	X			
3. El Archivo Registral dispone de áreas limpias, diseñadas de acuerdo a su propósito.	X			
4. La disposición de las áreas facilita a los usuarios moverse y desplazarse fácilmente dentro del Archivo Registral	X			
5. El diseño estructural del Archivo Registral facilita el movimiento/circulación de los usuarios	X			

6. Los colaboradores del Archivo Registral están debidamente identificados.	X			
7. El material publicitario del Archivo Registral es interesante y llamativo	X			
8. Los colaboradores del Archivo Registral brindan información correcta.	X			
9. Los colaboradores se encuentran capacitados para responder preguntas e inquietudes	X			
10. Los servicios que brinda el Archivo Registral cumplen fielmente las pautas contractuales	X			
11. El tiempo de espera para recibir atención es el adecuado	X			
12. Los colaboradores del Archivo Registral ofrecen un servicio rápido a los usuarios.	X			
13. El personal de atención concluye el servicio en un tiempo adecuado	X			
14. El personal de atención se encuentra en sus puestos de trabajo, permitiendo una rápida atención	X			
15. Los colaboradores del Archivo Registral disponen de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	X			
16. Los colaboradores del Archivo Registral inspiran/transmiten confianza a los usuarios	X			
17. Se siente seguro de realizar transacciones en el Archivo Registral	X			
18. Los colaboradores del Archivo Registral demuestran un interés personal en querer resolver los problemas de los usuarios.	X			
19. Los colaboradores del Archivo Registral inspiran confianza a los usuarios	X			
20. Los colaboradores del Archivo Registral tratan cortésmente a los usuarios	X			
21. Los colaboradores del Archivo Registral muestran preocupación por los intereses de los usuarios.	X			
22. Los colaboradores del Archivo Registral se encuentran atentos ante los requerimientos de los usuarios	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Observaciones:

Firma del Experto

DNI: 43193697

Experto 3

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

CARTILLLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	AGUSTIN SALAZAR SANCHEZ
GRADO ACADÉMICO	DOCTOR - GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LICENCIADO ADMINISTRACION - DOCTOR
EXPERIENCIA LABORAL	08 AÑOS
CARGO	ADMINISTRADOR

TITULO DE LA INVESTIGACION
ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ARCHIVO REGISTRAL SEDE CERCADO DE LIMA DEL RENIEC - 2018

NOMBRE DEL TESISTA	Correa Condori, José Luis
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	- Evaluar la calidad del servicio que brinda el Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. Las instalaciones físicas del Archivo Registral disponen de espacio suficiente para la comodidad de los usuarios	X			
2. Las instalaciones físicas del Archivo Registral son atractivas visualmente.	X			
3. El Archivo Registral dispone de áreas limpias, diseñadas de acuerdo a su propósito.	X			
4. La disposición de las áreas facilita a los usuarios moverse y desplazarse fácilmente dentro del Archivo Registral	X			
5. El diseño estructural del Archivo Registral facilita el movimiento/circulación de los usuarios	X			
6. Los colaboradores del Archivo Registral están debidamente identificados.	X			
7. El material publicitario del Archivo Registral es interesante y llamativo	X			
8. Los colaboradores del Archivo Registral brindan información correcta.	X			

9. Los colaboradores se encuentran capacitados para responder preguntas e inquietudes	X			
10. Los servicios que brinda el Archivo Registral cumplen fielmente las pautas contractuales	X			
11. El tiempo de espera para recibir atención es el adecuado	X			
12. Los colaboradores del Archivo Registral ofrecen un servicio rápido a los usuarios.	X			
13. El personal de atención concluye el servicio en un tiempo adecuado	X			
14. El personal de atención se encuentra en sus puestos de trabajo, permitiendo una rápida atención	X			
15. Los colaboradores del Archivo Registral disponen de conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	X			
16. Los colaboradores del Archivo Registral inspiran/transmiten confianza a los usuarios	X			
17. Se siente seguro de realizar transacciones en el Archivo Registral	X			
18. Los colaboradores del Archivo Registral demuestran un interés personal en querer resolver los problemas de los usuarios.	X			
19. Los colaboradores del Archivo Registral inspiran confianza a los usuarios	X			
20. Los colaboradores del Archivo Registral tratan cortésmente a los usuarios	X			
21. Los colaboradores del Archivo Registral muestran preocupación por los intereses de los usuarios.	X			
22. Los colaboradores del Archivo Registral se encuentran atentos ante los requerimientos de los usuarios	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Observaciones:

Suficiencia - aplicable

Firma del Experto

Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad.

Anexo N° 04: Autorización de la Entidad

RENIEC

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERU"
"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Lima, 23 de Abril del 2018

Señores.
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
Presente.-

Asunto: Autorización para realizar Trabajo de Investigación

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle lo siguiente:

Que la Subgerencia de Archivo Registral de la Gerencia de Registros de Identificación del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil concede la autorización al estudiante **JOSÉ LUIS CORREA CONDORI** identificado con DNI N° 09945891 para el desarrollo de su trabajo de investigación "Análisis de la Calidad de Servicio del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del Reniec – 2018" el cual ayudará para la obtención del grado de Licenciado.

Sin otro particular y agradeciendo su gentil atención, quedo de Ud.

Atentamente.

La Entidad

Anexo N° 05: Resolución de Proyecto

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 903- FACEM-USS-2018

Chiclayo, 17 de agosto de 2018.

VISTO:
El oficio N° 611-2018/FACEM-DA-USS, de fecha 09 de agosto de 2018, presentada por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, en donde solicita la aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2017-II, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2017-II, de la EAP de Administración, a cargo de (l) (la) docente Dr. (a.) HIGINIO GUILLERMO WONG AITKEN, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
Mg. Sandra Mory Guarniz
SECRETARIA ACADEMICA

Cc. Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 903- FACEM-USS-2018

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULOS
1	ALVARADO GARCIA ESTEPHAN YURI	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA MIKE-K SPORT S.A.C LIMA 2018
2	ARANA ESTRADA, TITO	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ARCHIVO REGISTRAL DEL RENIEC SANTA ANITA - LIMA 2018
3	BARANDIARAN NAVARRO CARLOS	LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL BCP DE LA SUCURSAL EN CHICLAYO - 2018
4	CAMACHO RUIZ JOSE ALBERTO	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA MULTISECTOR DE VENTAS DEL CALL CENTER ATENTO DE ATE - LIMA 2018
5	CARHUANCHO ASCANOA YOLVY ROLANDO	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTILO DEL LIDERAZGO DEL DIRECTOR DEL COLEGIO SACO OLIVEROS - LIMA 2018.
6	CASTILLO VENTO LILIANA ISABEL	NIVEL DE CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE LENGUAS EXTRANJERAS, UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE, 2018
7	CAYCHO TARACAYA, MARIBEL ROCIO	SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS EN LA ORCI AREQUIPA DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, AREQUIPA - 2018
8	CISNEROS CÁCERES RICHARD CARLOS	LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA SEDAPAL DE LA AGENCIA DE VILLA EL SALVADOR, LIMA 2018
9	CORREA CONDORI JOSÉ LUIS	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ARCHIVO REGISTRAL SEDE CERCADO DE LIMA DEL RENIEC - 2018
10	DE LA CRUZ CERON, KATHERINE LIZETH	PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE BASADO EN EL MODELO EFQM EN D'JORA RESTAURANT GRILL PIMENTEL 2018

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N° 06: Formato TI

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 23 de Febrero del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
CORREA CONDORI. JOSÉ LUIS con DNI: 09945891

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ARCHIVO REGISTRAL SEDE CERCADO DE LIMA DEL RENIEC – 2018**, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CORREA CONDORI, JOSÉ LUIS	09945891	

Anexo N° 07: Fotos de Aplicación de Encuesta a Usuarios del Archivo Registral

Ilustración 1: Aplicación de la encuesta a un compañero de Digitalización (Eduardo Guevara Rivas)

Fuente: Fotografía tomada dentro del área de Procesamiento de Identificación (RENIEC)

Ilustración 2: Aplicación de la encuesta a un compañero del módulo de Recepción de documentos (José Chipana Valdivia)

Fuente: Fotografía tomada dentro del área de Despacho al Archivo (RENIEC)

Ilustración 3: Aplicación de la encuesta a un compañero del módulo de Ingresos (Víctor Ñiquen Rojas)

Fuente: Fotografía tomada dentro del área de Logistica (RENIEC)

Ilustración 4: Aplicación de la encuesta a un compañero del módulo de Verificación (Emerson Malpartida Huayaney)

Fuente: Fotografía tomada dentro del área de Archivo Registral (RENIEC)

Anexo N° 10: Reporte de Similitud TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ARCHIVO REGISTRAL SEDE CERCADO DE LIMA DEL RENIEC - 2018

AUTOR

José Luis Correa Condori

RECUENTO DE PALABRAS

11413 Words

RECUENTO DE CARACTERES

60684 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

48 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

205.1KB

FECHA DE ENTREGA

Nov 24, 2022 10:12 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 24, 2022 10:12 PM GMT-5

12% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base d

- 11% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 6% Base de datos de trabajos entregados

Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

Resumen

Anexo N° 11: Acta de Originalidad

Universidad Señor de Sipán

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 903-FACEM-USS-2018, presentado por el/la Bachiller, CORREA CONDORI JOSÉ LUIS, con su tesis Titulada ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ARCHIVO REGISTRAL SEDE CERCADO DE LIMA DEL RENIEC – 2018.

Se deja constancia que la investigacion antes indicada tiene un índice de similitud del 12% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 27 de noviembre de 2022

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.