UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL ARCHIVO REGISTRAL DEL RENIEC – LIMA 2018

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

Autor:
Correa Condori, José Luis

Asesor:
Dr. Wong Aitken, Higinio Guillermo

Línea de investigación:
Marketing

Lima – Perú
2018

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL ARCHIVO REGISTRAL DEL RENIEC – LIMA 2018

Correa Condori, José Luis[1]

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como finalidad investigar sobre la satisfacción del cliente - usuario del Archivo Registral 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 satisfacción del cliente - usuario 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 trabajo de investigación llega a las siguientes conclusiones después de evaluar la satisfacción del cliente - usuario en el Archivo Registral se encuentra que la satisfacción del usuario presenta un nivel alto y se configura como una fortaleza de la institución. Los factores que afectan la satisfacción del cliente - usuario en el Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC son: la fiabilidad, seguridad, disponibilidad y el trato al cliente. Los problemas que afectan la satisfacción del usuario en el Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC son: 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 claves: satisfacción, cliente, servicio

[1] Adscrito a la escuela académica de Administración pre grado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email: ccondorijose@crece.uss.edu.pe

LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION OF THE RENIEC REGISTRY FILE – LIMA 2018

Abstract

The purpose of the research work was to investigate customer satisfaction of the RENIEC Registry Archive, 2018, for which a quantitative approach was used to obtain the averages and levels of the study variables. The type of investigation was descriptive, which allowed to describe the characteristics that the customer satisfaction presents in the Registry File Sede Cercado de Lima of RENIEC. The population under study was made up of 41 users from the RENIEC Cercado de Lima Registry File, to whom a SERVQUAL-type questionnaire with closed questions and a Likert-type response scale was applied. The research work reaches the following conclusions after evaluating the customer satisfaction provided by the Registry Archive, it is found that the customer satisfaction presents a high level and is configured as a strength of the institution. The factors that affect the customer satisfaction in the RENIEC Cercado de Lima Registry File are: reliability, security, availability and customer service. The problems that affect the customer satisfaction in the RENIEC Cercado de Lima Registry Archive are: the lack of staff training, the delay in service execution activities that generate delays, the lack of information provided by the attention staff to user.

Keywords: satisfaction, customer, service

INDICE

Resumen ii
Abstract iii
I: INTRODUCCIÓN 5
1.1. El problema de investigación 5
1.2. Antecedentes 6
1.2.1. A nivel internacional 6
1.2.2. A nivel nacional 7
1.3. Formulación del problema 8
1.4. Aspectos teóricos 8
1.4.1. Concepto de Cliente 8
1.4.2. Concepto de Satisfacción del Cliente 8
1.4.3. Concepto de Servicio 9
1.4.4. Concepto de Servicio al Cliente 9
1.5. Objetivos 9
1.5.1. Objetivo general 9
1.5.2. Objetivos específicos 9
1.6. Hipótesis 10
1.7. Justificación e importancia 10
II. MATERIAL Y MÉTODOS 11
2.1. Tipo y diseño de investigación 12
2.1.1. Tipo de investigación 12
2.1.2. Diseño de investigación 12
2.2. Población y Muestra 13
2.3. Variables 14
2.4. Operacionalización de la variable 15
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información 16
III. RESULTADOS 18
3.1. Tablas y figuras 18
IV. DISCUSIÓN 25
V. CONCLUSIONES 27
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 28
ANEXOS 29

I. INTRODUCCIÓN

1.1. El problema de investigación

El servicio que brindan los archivos en la actualidad, de las diferentes instituciones gubernamentales cada vez es más creciente, debido a la demanda de información que requiere la población, ya sea en forma física o digital, por ello los usuarios o clientes que reciben el servicio de los archivos se dan a nivel de ciudadanos como a nivel institucional, es decir las instituciones brindan a través de sus archivos servicios de atención de solicitudes directamente a los ciudadanos y en otros casos a través de convenios institucionales, se da el servicio entre entidades gubernamentales..

Lima capital concentra todos los poderes del estado, así como las sedes de las principales organizaciones gubernamentales es por ello, el rol que cobran los archivos como entidades de principal fuente de información y servicio es preponderante. Además, el gran número de habitantes hace indispensable una capacidad de servicio acorde con las necesidades de la gran cantidad de población, un servicio que satisfaga los requerimientos de los ciudadanos y las instituciones ya sean privadas o públicas que requieran información que puede ser física o virtual.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil el cual es conocido como (RENIEC), a través de la Sub Gerencia de Archivo Registral (SGAR) es la unidad orgánica encargada de la custodia y conservación de los documentos Registrales provenientes de las actividades del Registro Único de Personas Naturales y de los Registros Civiles, que se encarga de brindar atención a las solicitudes de información provenientes tanto de unidades internas del RENIEC, como de los ciudadanos e instituciones externas. Todo esto se resume en un objetivo principal que es el de brindar un servicio óptimo tanto a usuarios internos como externos.

El RENIEC desarrolla sus actividades sobre las bases de tres objetivos fundamentales que son: mejora del servicio, atención a sectores vulnerables e innovación y uso intensivo de la tecnología. Esta institución tiene por finalidad alcanzar la identificación total de la población del país acortando la brecha de la indocumentación.

RENIEC utiliza una estrategia que se basa en poder cumplir con las necesidades de los grupos de interés, con responsabilidad social en cumplimiento de las políticas públicas y políticas internas, a través de la gestión de alianzas estratégicas enmarcadas en la normatividad vigente con el soporte estratégico de actividades de asesoramiento, apoyo y gestión institucional.

1.2. Antecedentes

1.2.1. A nivel internacional

Reyes (2014) en su tesis titulada "La Calidad del Servicio para el incremento de la Satisfacción del Cliente de la Asociación SHARE, sede Huehuetenango" para la obtención del grado de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Rafael Landivar de Quetzaltenango, tuvo como principal objetivo, supervisar si la calidad del servicio suele aumentar la conformidad del usuario en Asociación SHARE, sede Huehuetenango. Por lo cual sus conclusiones fueron: De acuerdo con los resultados obtenidos se suele comprobar la hipótesis operativa, el cual afirma que: el grado de calidad o tipo del servicio suele aumentar la complacencia del usuario en asociación SHARE, sede Huehuetenango, el cual tiene como fin ayudar al crecimiento e incremento integral de la misma. Se estableció que el 73% señala que la organización SHARE tiene como único fin capacitar a sus trabajadores cada semestre en otras materias que no se encuentren vinculados a la calidad del servicio. La asociación SHARE para poder avalar un servicio de calidad a sus clientes o usuarios el cual tiende a visualizar como diversas características una buena atención, amabilidad, calidez, el cual permite sostener una satisfacción del cliente aceptable.

Droguett (2012) en su trabajo de investigación titulado "Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de principales factores que tienden la evaluación de los clientes" con el fin de obtener el grado de Ingeniero Comercial, Mención Administración en la Universidad de Chile, el cual tiene como principal objetivo, la Identificación de las principales causas de insatisfacción en el servicio de la industria automotriz. Sus conclusiones fueron: Debido a la existente competitividad al interior de la industria suele hacerse cada vez más difícil de poder vencer, las vivencias de servicio y, como resultado, los diagnósticos que los usuarios realizan del mismo, adquieren gran importancia. En la industria suelen presentarse dos tipos de procesos enfocados al servicio

las cuales suelen tener actividades diversas, las cuales se llevan a cabo por diferentes personas teniendo un distinto suceso de etapas de la relación con el cliente.

1.2.2. A nivel nacional

Ballón (2016) en su trabajo de investigación titulado “Evaluación En La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Los Hoteles De Dos Y Tres Estrellas De La Ciudad De Abancay” para obtener el grado de Licenciada en Administración y Finanzas en la Universidad ESAN, tuvo como objetivo principal, examinar las variables de la calidad de servicio las cuales suelen influir en la conformidad del usuario en los hospedajes de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Sus conclusiones fueron: La variable de “empatía” fue la que tuvo mayor influencia en relación a la complacencia de cada huésped en los hospedajes de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay, después le siguió la “habilidad de réplica” y finalmente “componentes perceptibles”.
Los "elementos tangibles" suelen influir en la complacencia del huésped en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Dicha afirmación fue a causa de que el nivel de significancia fue menor a 5%. La "capacidad de respuesta" influye en la conformidad del usuario en los hospedajes de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay.

Coronel (2016) en su tesis titulada “Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción del Cliente en el Restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza Lima; 2016” con la finalidad de obtener el grado de Licenciada en Administración en la Universidad Señor de Sipán, teniendo como objetivo principal, la determinación de la calidad del servicio y el nivel de complacencia del usuario en el Restaurant Pizza Hut del centro comercial Mega plaza-lima 2016. Sus conclusiones fueron: En el Restaurant Pizza Hut- Lima; se tuvo a bien poder encuestar un total de 356 comensales de los cuales solo un total de 255 se encontraron a favor en relación al grado de calidad del servicio en el restaurante; sin embargo, solo 101 personas dieron a conocer su desacuerdo con este tipo de proceso. En el Restaurant Pizza Hut- Lima; de un total de 356 personas encuestadas, se ha llegado a concluir que solo 181 comensales aprueban el servicio ofrecido por parte del restaurante; sin embargo, 175 de ellos dan a conocer su insatisfacción con el servicio brindado por parte del restaurant.

García (2011) en su tesis titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios del Banco Ripley S.A. - Agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo, Año 2011” para lograr el grado de Economista en la Universidad Nacional de Trujillo, tuvo como objeto de investigación, la determinación de cómo afectan los componentes de calidad de servicios en el nivel de satisfacción de los usuarios del Banco Ripley S.A. Sus conclusiones fueron: las prestaciones se incluyen en las labores financieras, las cuales no tienen como finalidad el producto o edificación material, que de manera general suele consumirse en el acto que se crea y que da valor adicional al incluir la convivencia, diversión, oportunidades, confort y salud. La satisfacción o complacencia de cada cliente suele definirse como la evaluación que suele realizar cada cliente con respecto a un producto, en cuanto si ese producto o servicio atendió a sus requerimientos y las expectativas. Se llega a concluir que la calidad de servicio suele influir de modo importante en la satisfacción de los usuarios del Banco Ripley.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo es el nivel de satisfacción de los clientes - usuarios y del Archivo del RENIEC – Lima - 2018?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Concepto de Cliente

Persona a la que la empresa atiende, es el consumidor final de los productos o servicios de la organización, es por ello que el término cliente se puede usar indistintamente pues al final tiene la misma repercusión, ya que cada empresa necesita definir cuál es el sector de la población que va a atender, cuáles son sus características, necesidades y expectativas para saber qué servicios ofrecer y cómo ofrecerlos.

1.4.2. Concepto de Satisfacción del Cliente

Empecemos por entender que la satisfacción del cliente se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. Esto será un indicador de que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

También podemos definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de

ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

Es importante entonces tener una buena relación entre la institución y los usuarios, a través de una entrega de producto acorde a las necesidades de los clientes o usuarios.

1.4.3. Concepto de Servicio

En la actualidad hablar de servicio conlleva a definirlo como el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa u organización para poder responder y satisfacer necesidades de un cliente o usuario. “Es una actividad económica que implica desempeños basados e tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar transferencia de propiedad, es por eso que se involucran tres elementos del servicio que son: acciones, procesos y ejecuciones”. (Lovelock, 2009)

1.4.4. Concepto de Servicio al Cliente

Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del cliente - usuario del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de desempeño en la atención de solicitudes que brindan los colaboradores del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.

Evaluar la calidad del servicio de atención de solicitudes del 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.

1.6. Hipótesis

H1: Hay un nivel de satisfacción del cliente – usuario deficiente en el servicio de atención de solicitudes en el Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC.

1.7. Justificación e importancia

La principal motivación para esta investigación es mi propia experiencia, ya que al ser trabajador del Archivo Registral, conozco la realidad del día a día, el esfuerzo de cada uno de mis compañeros por cumplir con los plazos y atenciones de documentación e información, a veces la ganas y dedicación no son suficientes ante factores ajenos a nosotros, por ello esta investigación busca desmenuzar esas causas y luego establecer posibles soluciones como propuestas de mejora.

RENIEC, al ser reconocida como una institución cuyo nivel de aprobación viene siendo favorable en los últimos años, es de suma importancia investigar esta problemática de la satisfacción del cliente – usuario, para mantener ese nivel de confianza de la población

Con ésta investigación se espera lograr una mejora continua en los procesos, y así poder minimizar los tiempos de atención de solicitudes y requerimientos, por lo que la calidad del servicio que otorga el archivo y el RENIEC en general, experimentará una mejora considerable.

Obtener información que permita determinar el nivel de satisfacción de los clientes usuarios del Archivo Registral de RENIEC, es el principal propósito de ésta investigación.

Las Unidades Orgánicas y ciudadanos se beneficiarán con los resultados, porque podrán realizar sus actividades de manera eficaz y oportuna, ya que accederán a la información requerida con mayor rapidez, los ciudadanos que también podrán recibir su

información solicitada en menor tiempo, el mismo Archivo Registral, ya que resolviendo los problemas y las causas que se manifiestan actualmente se verán mermadas muchas dificultades que impiden el normal desarrollo de sus actividades.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Investigación Correlacional

Esta investigación determina el grado de relación y semejanza que pueda existir entre dos o más variables, es decir, entre características o conceptos de un fenómeno. Ella no pretende establecer una explicación completa de la causa – efecto de lo ocurrido, solo aporta indicios sobre las posibles causas de un acontecimiento.

"La investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables, los estudios cuantitativos correlaciónales miden el grado de relación entre esas dos o más variables, es decir miden y analizan la correlación, tales correlaciónales se expresan en hipótesis sometidas a prueba". (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 121)

2.1.2. Diseño de investigación

No experimental

La investigación no experimental es cualquier investigación en la que no se pueden cambiar o modificar las variables, tampoco asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones, de hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio, los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Transversal

Es el diseño de investigación que recolecta datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Ejemplo, investigar el número de empleados, desempleados y sub empleados en una ciudad en cierto momento.

2.2. Población y Muestra

La población sobre la que se basará el estudio consta de los 100 usuarios (usuario interno) a los que brindan atención el Archivo Registral Sede Cercado de Lima, todos trabajadores y colaboradores del RENIEC, pertenecientes a las diversas partes orgánicas de la institución.

Se aplica el Muestreo al azar o aleatorio simple que suele caracterizarse porque cada miembro de la población suele tener la misma probabilidad o posibilidad de ser elegido en la muestra, en la práctica suele desarrollarse numerando a los individuos de la población y sacando una serie de números aleatorios los cuales suelen determinar los individuos que fueron seleccionados, además suele ser el tipo de muestreo más simple de llevar consigo y el que más suele utilizarse.

Existen diversos métodos de cálculo, por lo que para el presente estudio se aplicó la siguiente fórmula:

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

En donde:

N = tamaño de la población

z2 = valor crítico correspondiente al valor de confianza (90%)

p*q = posibilidades con la que se da éste fenómeno (50%)

E = margen de error permitido (5%)

n = tamaño de la muestra.

Tenemos entonces los siguientes datos:

N = 100

z2 = 1.64

p*q = 50%

E = 10%

n = 41

Entonces, aplicaremos el cuestionario a 41 usuarios del Archivo Registral sede Cercado de Lima, para la realización del presente estudio.

2.3. Variables

Variable independiente: Satisfacción del cliente - usuario

Satisfacción del cliente es el nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. Esto será un indicador de que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento, en conclusión es el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

"En muchas ocasiones los responsables de mercadotecnia sugieren incrementar los niveles de satisfacción de los clientes disminuyendo precios o incrementando servicios. Ambas situaciones pueden mejorar los índices de satisfacción, pero a costa de disminuir las utilidades de la empresa. En todo caso, no se debe olvidar que el reto de todo mercadólogo es el de generar satisfacción en sus clientes, pero de manera rentable". (Millones, 2010, p. 23).

2.4 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Categorías de medición
Satisfacción del cliente - usuario	**Fiabilidad**	Nivel de confianza Nivel de cumplimiento Nivel de satisfacción Nivel de buen servicio	Usted cómo usuario del Archivo siente confianza al acceder al servicio. Al solicitar el servicio, se ha cumplido en totalidad con lo solicitado. Se siente satisfecho con el servicio brindado. Se brinda un buen servicio en el Archivo Registral Físico.	Siempre Casi Siempre	
	Seguridad	Nivel de información correcta. Nivel de comodidad. Nivel de atención oportuna	La información que se le entregó era la correcta. Se sintió cómodo cuando acudió a solicitar y recibir el servicio. La atención que recibió en el Archivo se realizó en el momento oportuno	Algunas veces	Encuesta
	Disponibilidad	Nivel de acceso Nivel de facilidad Nivel de tiempo adecuado	El acceso a las instalaciones de la institución se realizó sin complicaciones. Se nota facilidad en disponer de los servicios que brinda la unidad orgánica. La atención se realizó en el tiempo adecuado a sus necesidades	Nunca	Cuestionario

	Trato al cliente	Nivel de personal cortes Nivel de actitud de ayuda Nivel de amabilidad Nivel de respetuoso Nivel de atento	El personal lo trató de manera cortés. Existe actitud de ayuda en el personal que lo atendió. El personal que lo atendió lo hizo de manera amable. El personal se comportó de manera respetuosa. Las personas que lo atendieron se comportaron de manera atenta en todo momento.		

Fuente: Parasuramán, Berry y Zeithaml (1993)
Elaboración: Propia

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

La Encuesta, es la técnica cuantitativa que se emplea para realizar la presente investigación, la cual es un procedimiento dentro de los diseños de investigación mediante el cual se recopilan datos. La encuesta "es aquella que tiene como único poder proporcionar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un modelamiento previamente establecido el cual asegure el rigor de la información obtenida". (Tamayo y Tamayo, 2003, p. 24)

El método que se ha venido utilizando en la actual investigación es el Inductivo – deductivo, debido a que son los procedimiento o pasos a través del cual a partir de hechos singulares se pasa a generalizaciones, lo cual permite el mejor desempeño en la formulación de la hipótesis, por el cual dicho procedimiento se encuentra enlazado a la deducción, en donde ambos son momentos del conocimiento dialéctico enfocados a la realidad indisolublemente los cuales se encuentran ligados y condicionados entre sí.

El instrumento a utilizar para aplicar la técnica antes mencionada es el Cuestionario "Encuesta de Nivel de Satisfacción del Cliente – Usuario del Archivo Registral, Sede Cercado De Lima RENIEC – 2018", (ver Anexo 1), que viene a ser el conjunto de preguntas

que deben ser contestadas por los integrantes de la muestra de nuestro estudio, de forma individual.

Escala de Respuesta:

Ítem	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
Positivo	4	3	2	1
Negativa	1	2	3	4

También se utiliza la técnica de procesamiento de datos cuyo instrumento son las tablas estadísticas, con el fin de organizar los datos, según el número de observaciones y según el recorrido de la variable estadística (mayor valor menos el menor valor). "Normalmente, al efectuar un estudio estadístico de una variable, los datos que nos encontramos son muy numerosos y están desordenados (…), en consecuencia, el primer paso que debemos efectuar ante cualquier estudio estadístico es sintetizar el conjunto de datos mediante tablas, con la finalidad de poder identificar la conducta característica de un fenómeno y facilitando su análisis exhaustivo". (Benlloch & Martínez, 2011, p. 3)

Por último la técnica de utilizar un software estadístico para procesar la información obtenida y que nos ayudará a validar, procesar y contrastar la hipótesis.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de tablas y figuras

Tabla 2

Ítems de las dimensiones

Variable	Dimensión	Ítems
Satisfacción del cliente - usuario	Fiabilidad	1,2,3,4
	Seguridad	5,6,7
	Disponibilidad	8,9,10
	Trato al cliente - usuario	11,12,13,14,15

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 3

Rango de niveles por promedios

Niveles	Rangos por promedios
Muy alto	4.01 - 5.00
Alto	3.01 – 4.00
Medio	2.01 – 3.00
Bajo	1.01 - 2.00

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 4

Nivel de la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	38	92,7	92,7	92,7
	Muy alto	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario

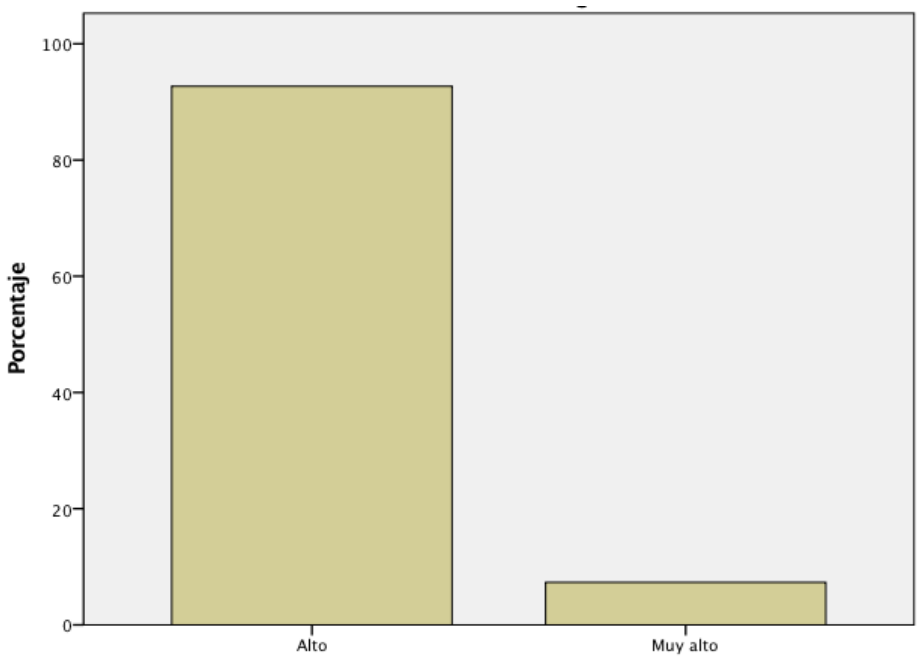

Figura 1: El nivel de la dimensión fiabilidad es alto, debido a que el 92,7% de los encuestados percibe como de calidad la información que da del Archivo Registra

Tabla 5

Nivel de la dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	10	24,4	24,4	24,4
	Alto	31	75,6	75,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario

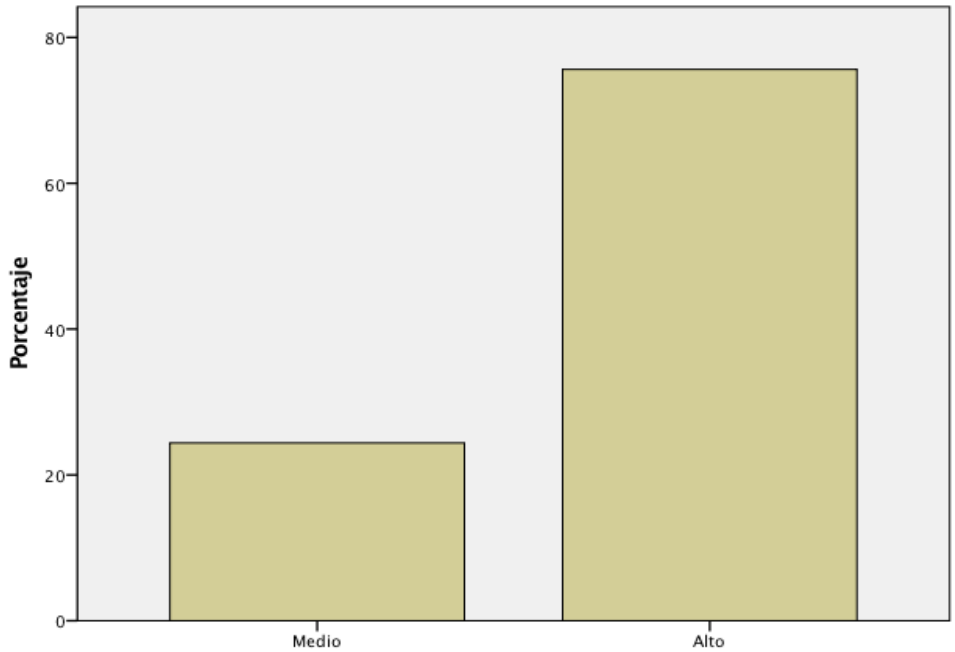

Figura 2: El nivel de la dimensión seguridad presenta un nivel alto, debido a que el 75,6% de los encuestados percibe como de calidad los aspectos de seguridad de transacción del Archivo Registral.

Tabla 6

Nivel de la dimensión disponibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	7,3	7,3	7,3
	Medio	11	26,8	26,8	34,1
	Alto	27	65,9	65,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: aplicación del cuestionario

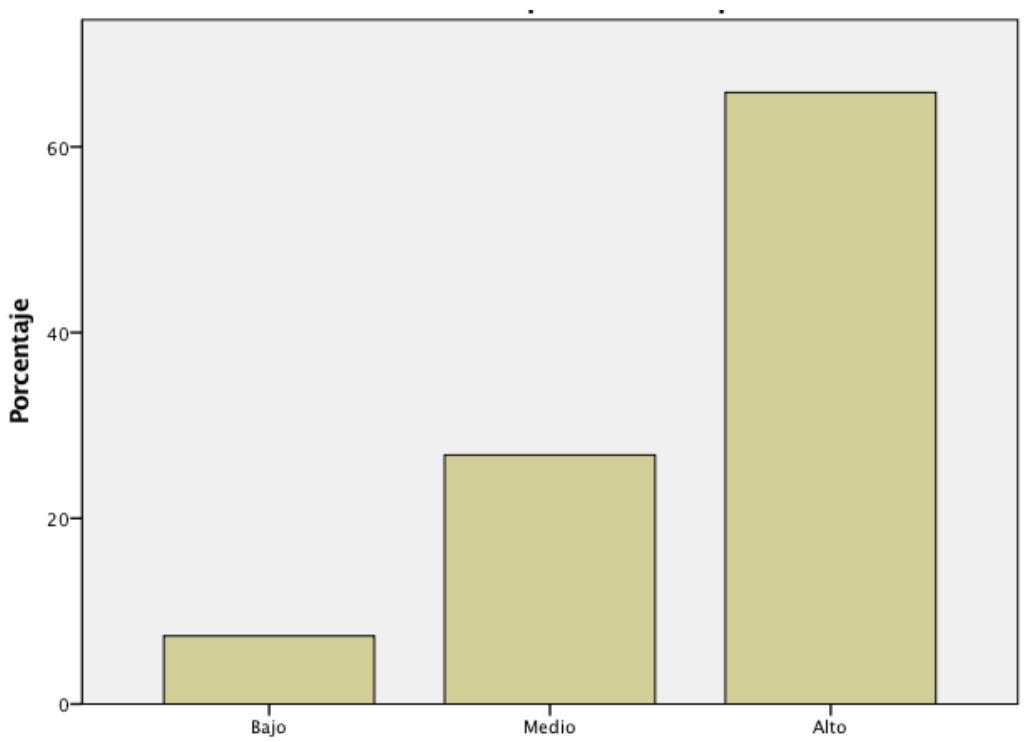

Figura 3: El nivel de la dimensión disponibilidad en alto, debido a que el 65,9% percibe el acceso, facilidad de acceder a los servicios y de atención como de calidad.

Tabla 7

Nivel de la dimensión Trato al cliente - usuario

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

Fuente: aplicación del cuestionario

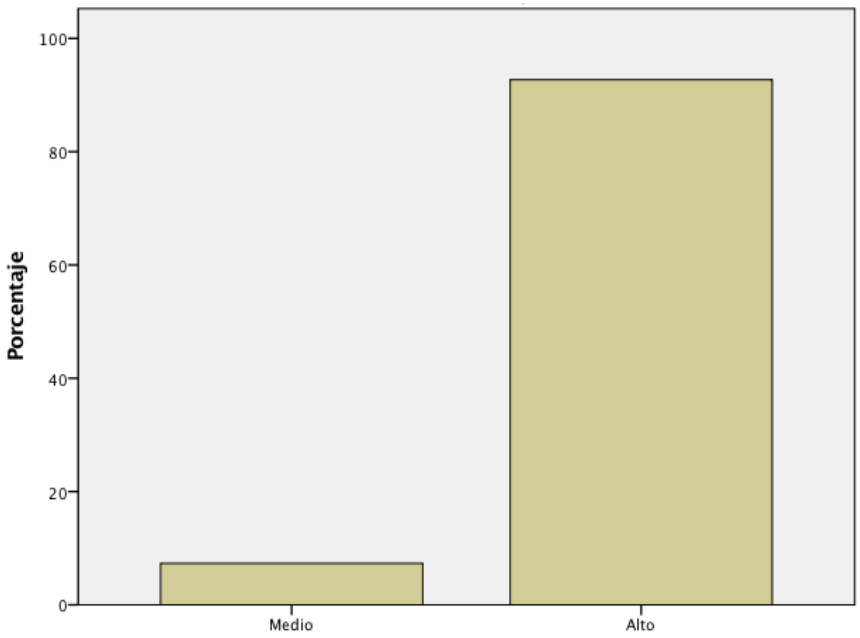

Figura 4: El nivel de la dimensión trato al cliente es alto, debido a que el 92,7% de los encuestados percibe como de calidad el trato y atención al usuario que accede al Archivo Registral Central.

Tabla 8

Nivel de la dimensión satisfacción del cliente - usuario

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

Fuente: aplicación del cuestionario

3.1.1. Promedios por dimensiones

Tabla 9

Promedios por dimensiones

Variable	Dimensión	Promedio	Categoría
Satisfacción del cliente - usuario	Fiabilidad	4.1	Alto
	Seguridad	3.9	Alto
	Disponibilidad	3.6	Alto
	Trato al cliente	3.7	Alto

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 10

Promedio de la variable satisfacción del cliente - usuario

Variable	Promedio
Satisfacción del cliente - usuario	3.9

Fuente: aplicación del cuestionario

Ho: U = 3 (Regular)
Ho: U diferente 3

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Hipótesis: El nivel de satisfacción del cliente – usuario en el Archivo Registral Sede Cercado Lima es REGULAR.

Tabla 11

Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Promedio	41	3,8891	,36151	,05646

Tabla 12

Prueba de muestra única

	Valor de prueba = 3					
					95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Promedio	15,749	40	,000	,88914	,7750	1,0032

Como p-valor = 0.0 < 0.05, en consecuencia se descarta la Hipótesis nula, y señalamos que el nivel de satisfacción del cliente - usuario promedio no es regular, sino buena.

IV. DISCUSIÓN

Determinar el nivel de satisfacción del cliente - usuario del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.

El nivel de satisfacción del cliente – usuario del Archivo Registral Sede Cercado de Lima presenta un nivel alto, el 100% (Ver Tabla 8) del promedio de los encuestados indica percibir como de calidad el servicio que brinda el Archivo Registral. En consecuencia, se desecha la hipótesis **H1:** Hay un nivel de satisfacción del cliente – usuario deficiente en el servicio de atención de solicitudes en el Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC.

Identificar el nivel de desempeño en la atención de solicitudes que brindan los colaboradores del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.

Los resultados de la investigación concuerdan con los encontrados por Reyes (2014), quien decreta que el grado de calidad o tipo del servicio suele aumentar la complacencia del usuario en asociación. Se puede concluir que la satisfacción del cliente – usuario del Archivo Registral presenta un nivel alto y se configura como una fortaleza de la institución. "El término calidad debería ser entendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales como la satisfacción o cima lograda por parte de los clientes por medio del establecimiento adecuado de cada uno de sus requisitos y el cumplimiento de ellos mismos con procesos eficientes, el cual permita así a la empresa u organización poder ser competitiva entre las demás". (Vásquez, 2007)

El Archivo Registral debería aplicar medidas orientadas a garantizar en el tiempo el nivel óptimo de satisfacción de los usuarios

Evaluar la satisfacción del cliente - usuario del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC - 2018.

El factor disponibilidad afecta la satisfacción del cliente - usuario, ya que el 26,8% (Ver Tabla 6) de los encuestados percibe un nivel medio en los aspectos de acceso, facilidad de acceder a los servicios y de tiempo de atención. De acuerdo a los resultados se observa una oportunidad de mejora de rediseñar las actividades de atención a los usuarios con el fin de disminuir los tiempos de espera y de atención que presenta el archivo central. Los

resultados de la presente investigación coinciden con los hallazgos encontrados por coronel (2016), quien concluye que un objetivo o elemento clave y principal de la satisfacción es el tiempo de espera para poder ser atendido, los usuarios de un servicio dan a conocer que el tiempo de espera es el adecuado; sin embargo, un gran porcentaje de clientes suelen manifestar su insatisfacción de acuerdo a este parámetro. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992) definen a la Capacidad de respuesta como las ganas de colaborar y complacer los requerimientos de los clientes de forma veloz y eficaz. Prestar el servicio de forma óptima.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de la variable satisfacción del cliente - usuario, el servicio que brinda el Archivo Registral Sede Cercado de Lima presenta un nivel alto.

Luego de evaluar el nivel de satisfacción del cliente – usuario del Archivo Registral se encuentra que presenta un nivel alto y se configura como una fortaleza de la institución.

Los factores que afectan el nivel de satisfacción del cliente – usuario del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC son: la fiabilidad, seguridad, disponibilidad y el trato al cliente

Los problemas que afectan el nivel de satisfacción del cliente – usuario del Archivo Registral Sede Cercado de Lima del RENIEC son: la falta de capacitación del personal y la demora de las actividades de ejecución del servicio que generan retrasos.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

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

Coronel, C. (2016). *Calidad de Servicio y Grado de Satisfacción del Cliente en el Restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza Lima; 2016*. (Tesis). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/2707

Droguett, F. (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de principales factores que tienden la evaluación de los clientes. (Tesis). Universidad de Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F.Pdf?sequence=3

García, L. (2011). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los clientes del Banco Ripley S.A. - Agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo, Año 2011*. (Tesis). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://docplayer.es/56406310-Universidad-nacional-de-trujillo.html

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4 ed.). (N. I. López, Ed.) México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de: http://es.slideshare.net/miguelsantiagolopezzuleta/metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006

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.

Reyes, S. (2014). *La Calidad del Servicio para el incremento de la Satisfacción del Cliente de la Asociación SHARE, sede Huehuetenango.* (Tesis). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf

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

ANEXOS

Anexo N° 01: Cuestionario

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE – USUARIO DEL 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 el nivel de la satisfacción del cliente – usuario del Archivo Registral. Marcar con una X la respuesta de su percepción

	Siempre	**Casi Siempre**	**Algunas veces**	**Nunca**
Usted cómo usuario del Archivo siente confianza al acceder al servicio.				
Al solicitar el servicio, se ha cumplido en totalidad con lo solicitado.				
Se siente satisfecho con el servicio brindado.				
Se brinda un buen servicio en el Archivo Registral.				
La información que se le entregó era la correcta.				
Se sintió cómodo cuando acudió a solicitar y recibir el servicio.				
La atención que recibió en el Archivo se realizó en el momento oportuno.				
El acceso a las instalaciones de la institución se realizó sin complicaciones.				
Se nota facilidad en disponer de los servicios que brinda la unidad orgánica.				
La atención se realizó en el tiempo adecuado a sus necesidades				
El personal lo trató de manera cortés.				
Existe actitud de ayuda en el personal que lo atendió.				
El personal que lo atendió lo hizo de manera amable.				
El personal se comportó de manera respetuosa.				
Las personas que lo atendieron se comportaron de manera atenta en todo momento.				

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: CORREA CONDORI.docx (D45556752)
Submitted: 12/11/2018 4:47:00 PM
Submitted By: cvallejos@crece.uss.edu.pe
Significance: 10 %

Sources included in the report:

Capitan_Llaguento_Nelida_tesis (2).docx (D40131668)
Modelo de Tesis 2017 (Modificado).docx (D40514702)
CAPITAN LLAGUENTO NELIDA MILAGROS.docx (D39502253)
Capitán Llaguento Nélida Milagros.docx (D35835057)
Francia_Gonzales_Informe Parcial-Urkund.docx (D40469176)
Francia_Gonzales_Informe Parcial-Urkund.docx (D40468277)
Francia_Gonzales_Informe Parcial-Urkund.docx (D40469688)
ORREGO ASENJO Y VALDERRAMA RIVASPLATA.docx (D41202914)
http://servicioalclienteblogspot.blogspot.com/p/conceptos-de-autores-sobre-servicio-al.html
https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Proyecto-De-Servicio-Al-Cliente/2271816.html
https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente
http://soportetecnicomn1.blogspot.com/2015/05/mesa-de-ayuda-que-es-la-mesa-de-ayuda.html
http://www.nube.villanett.com/2016/12/15/criterios-la-atencion-al-cliente/
http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf
http://docplayer.es/56406310-Universidad-nacional-de-trujillo.html

Instances where selected sources appear:

58

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor [X] Autores [ ]

Correa Condori, José Luis

Apellidos y nombres

09945891	2142811474	Virtual
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación [X]

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

   NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL ARCHIVO REGISTRAL DEL RENIEC – LIMA 2018.

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

   Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Correa Condori, José Luis

DNI N° 09945891

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 31 de Diciembre del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

CORREA CONDORI JOSÉ LUIS, con DNI: 09945891.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL ARCHIVO REGISTRAL DEL RENIEC – LIMA 2018., presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el grado académico de Bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información 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 la página Web del Centro de Información, 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 grado 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	

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N°1654-FACEM-USS-2018, presentado por el egresado Correa Condori José Luis, autores del trabajo de investigación denominado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL ARCHIVO REGISTRAL DEL RENIEC – LIMA 2018.** Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **10%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Pimentel, 25 de enero del 2019

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619