

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

#### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

#### **TESIS:**

#### **CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA OFICINA DE RENIEC CAJABAMBA**

Para optar el Grado Académico de

#### **MAESTRO EN CIENCIAS**

#### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: SILVIA JACKELINE ARMAS GIL**

Asesor:

**Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**

**Cajamarca, Perú**

**2022**

COPYRIGHT © 2022 by  
**SILVIA JACKELINE ARMAS GIL**  
Todos los derechos reservados

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

#### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

#### **TESIS APROBADA:**

#### **CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA OFICINA DE RENIEC CAJABAMBA**

Para optar el Grado Académico de

#### **MAESTRO EN CIENCIAS**

#### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: SILVIA JACKELINE ARMAS GIL**

#### **JURADO EVALUADOR**

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz  
Asesor

Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén  
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo  
Jurado Evaluador

M.Cs. Daniel Seclén Contreras  
Jurado Evaluador

**Cajamarca, Perú**

**2022**



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDUCD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERÚ



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las *10:00* horas, del día 27 de octubre de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUÉN**, **Dr. LENNIN RODRIGUEZ CASTILLO**, **M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS**, y en calidad de Asesor el **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA OFICINA DE RENIEC CAJABAMBA"**; presentado por la **Bachiller en Contabilidad. ARMAS GIL SILVIA JACKELINE**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó *APROBADA* con la calificación de *17 (DIECISIETE) EXCELENTE* la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Contabilidad. ARMAS GIL SILVIA JACKELINE**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las *11:00* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz  
Asesor

Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén  
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo  
Jurado Evaluador

M.Cs. Daniel Seclén Contreras  
Jurado Evaluador

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS.**

Por haberme dado sabiduría, salud  
y bendición para alcanzar mis metas  
como persona y como profesional.

### **A MIS PADRES.**

Alfredo y Antonia por su apoyo constante  
y sincero durante esta trayectoria de mi vida.

### **A MIS HERMANOS.**

Jaime, Delia, Magali, Percy, Irwing, por apoyarme  
siempre con sus consejos en el transcurso de mi formación.

### **A MI ASESOR**

Alejandro, por brindarme su tiempo,  
experiencia, en este trabajo de  
investigación.

La autora

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dar gracias a:

La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, por los conocimientos e información compartida, para fortalecer mi desempeño profesional.

Mi asesor Dr. Alejandro Vásquez Ruiz, por compartir conmigo sus conocimientos y experiencia, por su colaboración constante en la culminación de mi Tesis.

Agradezco también al Personal RENIEC Cajabamba por su apoyo constante para analizar la Problemática de esta Entidad Pública.

La autora

*La eficiencia es hacer las cosas bien; la efectividad es hacer  
las cosas correctas.*

*Peter F. Drucker*

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
LISTA DE ABREVIATURAS .....	xiii
GLOSARIO.....	xiv
ABSTRACT.....	xvii
<b>CAPÍTULO I:</b> .....	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.1.1 Contextualización .....	1
1.1.2 Descripción del problema.....	2
1.1.3 Formulación del problema .....	4
1.2 Justificación e importancia.....	4
1.2.1. Justificación.....	4
1.2.2. Importancia .....	6
1.3 Delimitación de la investigación .....	6
1.3.1 Delimitación Espacial .....	6
1.3.2 Delimitación Temporal .....	7
1.3.3 Delimitación Temática .....	7
1.4 Limitaciones .....	7
1.5 Objetivos .....	7
1.5.1. Objetivo general .....	7
1.5.2 Objetivos Específicos .....	7
<b>CAPÍTULO II:</b> .....	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>9</b>
2.1 Marco legal.....	9
2.2 Antecedentes de la investigación. ....	14
A Nivel Internacional:.....	14
2.3. Bases Teóricas.....	18
2.3.1 Teorías sobre calidad de servicio. ....	18
2.3.2. Teorías sobre satisfacción al usuario.....	25



2.4 Marco Conceptual .....	26
2.4.1 Calidad de servicio .....	26
2.4.2 Satisfacción al usuario.....	30
2.5. Definición de términos básicos .....	35
<b>CAPÍTULO III:</b> .....	<b>37</b>
<b>PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES.</b> .....	<b>37</b>
3.1. Hipótesis.....	37
3.1.1 Hipótesis General.....	37
3.1.2 Hipótesis Específicas .....	37
3.2. Variables .....	37
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis. ....	37
<b>CAPÍTULO IV:</b> .....	<b>39</b>
<b>MARCO METODOLOGICO</b> .....	<b>39</b>
4.1. Ubicación geográfica.....	39
4.2. Diseño de la investigación.....	40
4.3. Métodos de investigación .....	41
4.4 Población.....	41
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	42
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	43
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc. ....	43
4.8. Matriz de consistencia metodológica. ....	43
<b>CAPÍTULO V:</b> .....	<b>45</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>45</b>
5.1. Presentación de resultados. ....	45
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	48
5.2.1. Análisis e interpretación de resultados .....	48
A. Calidad de Servicio. ....	48
B. Satisfacción del Usuario. ....	54
5.2.2. Discusión de resultados. ....	59
5.3. Contrastación de hipótesis.....	61
<b>CONCLUSIONES.</b> .....	<b>67</b>
<b>RECOMENDACIONES.</b> .....	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS.</b> .....	<b>70</b>
<b>APÉNDICES</b> .....	<b>74</b>
Apéndice 1: Instrumento - Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario.....	75

Apéndice 2. Correlación cuestionario variable1. Calidad de servicio.....	78
Apéndice 3: Análisis de Fiabilidad con Alfa de Cronbach: Calidad de servicio. ....	79
Apéndice 4. Correlación cuestionario variable 2. Satisfacción del usuario .....	80
Apéndice 5: Análisis de fiabilidad con Alfa de Cronbach: Satisfacción del Usuario .....	81
<b>ANEXOS</b> .....	<b>82</b>
Anexo 1 Tabla de Valores del Alfa de Cronbach.....	83
Anexo 2. Tabla de valores del Coeficiente de Correlación de Spearman .....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de los componentes de la hipótesis.....	38
Tabla 2 Equipos, materiales, insumos .....	43
Tabla 3 Matriz de consistencia Metodológica.....	44
Tabla 4 Calidad de servicio .....	45
Tabla 5 Satisfacción del usuario.....	47
Tabla 6 Calidad de Servicio, Dimensión Fiabilidad.....	48
Tabla 7 Calidad de Servicio, Dimensión Capacidad de respuesta .....	49
Tabla 8 Calidad de Servicio, Dimensión Seguridad.....	50
Tabla 9 Calidad de Servicio, Dimensión Empatía.....	52
Tabla 10 Calidad de Servicio, Dimensión Elementos tangibles.....	53
Tabla 11 Satisfacción del Usuario, Dimensión Satisfacción con el servicio percibido .	54
Tabla 12 Satisfacción del Usuario, Dimensión Cumplimiento de Expectativas .....	56
Tabla 13 Satisfacción del Usuario, Dimensión Atención de Quejas.....	57
Tabla 14 Satisfacción del Usuario, Dimensión Satisfacción General .....	61
Tabla 15 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra .....	62
Tabla 16 Contrastación de hipótesis Prueba de Correlación de Spearman entre variables .....	63
Tabla 17 Prueba de Correlación de calidad de servicios y la dimensión de satisfacción con el servicio percibido.....	64
Tabla 18 Prueba de Correlación de calidad de servicio y la dimensión cumplimientos de expectativas .....	65
Tabla 19 Prueba de Correlación de calidad de servicios y la dimensión atención de quejas.....	65
Tabla 20 Prueba de Correlación de calidad de servicios y la dimensión satisfacción general. ....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Triángulo de los Servicios.....	19
Figura 2. Modelo Nórdico .....	22
Figura 3. Modelo Servqual.....	24
Figura 4. Oficina RENIEC Cajabamba .....	40
Figura 5. Calidad de Servicio.....	46
Figura 6 Satisfacción del Usuario.....	47
Figura 7 Dimensión Fiabilidad .....	48
Figura 8 Dimensión Capacidad de Respuesta. ....	50
Figura 9 Dimensión Seguridad .....	51
Figura 10 Dimensión Empatía .....	52
Figura 11 Dimensión Elementos Tangibles.....	53
Figura 12 Dimensión Satisfacción con el servicio percibido .....	55
Figura 13 Dimensión Cumplimiento de Expectativas .....	56
Figura 14 Dimensión Atención de Quejas.....	57
Figura 15 Dimensión Satisfacción General .....	59

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

Ley N° 30224: Ley crea el Sistema Nacional para la Calidad (SNC) y el Instituto

Nacional de Calidad (INACAL),

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

RENIEC: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

## GLOSARIO

- **Calidad:** Es una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua. (Deming, 2016)
- **Capacidad:** Conjunto de conocimientos, capacidades personales, habilidades, emociones y actitudes para realizar tareas diversas con calidad y eficacia. (Perez, 2007)
- **Competencia:** Es una actuación integral capaz de articular, activar, integrar, sintetizar, movilizar y combinar los saberes con sus diferentes atributos. (Gómez, 2016)
- **Cumplimiento de expectativas:** Grado de complacencia por el servicio deseado; que sea el adecuado, el pronosticado. (Zeithaml y Bitner. 2002).
- **Desempeño del personal.** Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de las metas organizacionales. (Chiavenato, 2000)
- **Efectividad:** Sumatoria de eficacia más eficiencia. (Gutiérrez, 2005)
- **Eficacia:** Resultados alcanzados que cumplen los objetivos o los requisitos de calidad establecidos. (Gutiérrez, 2005)
- **Eficiencia:** Uso racional u óptimo de los recursos organizacionales. (Gutiérrez 2005).
- **Empatía;** Es la capacidad de pensar y sentir la vida interior de otra persona como si fuera la propia. (Chauvie, 2015)
- **Fiabilidad:** Es la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso se repite (Prieto, 2010, pág. 67)

- **Producto:** Es un bien material, servicio o idea que posea un valor para el consumidor y que es susceptible de satisfacer una necesidad (Pérez, 2006)
- **Servicio:** Es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer. (Kotler, 2006).
- **Satisfacción:** Respuesta positiva resultante del encuentro del consumidor con un bien o servicio. (Oliver, 1980)
- **Usuario:** Individuo que utiliza habitualmente un bien físico o un servicio y que siente beneficios y satisfacción al hacerlo, sin entrar en la marca que hay detrás, si no en las gratificaciones que obtiene de su uso. 2020) (Peiró, 2020)

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y el nivel de satisfacción del usuario en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020; encontrándose que existe una relación positiva significativa entre ambas variables, al obtener un  $Rho=0,685$  y una significancia de 0.000.

La investigación es aplicada, de nivel descriptiva-correlacional; por cuanto estudia situaciones y eventos referente a la calidad de servicio brindado por la entidad, se desarrolló mediante el método inductivo-deductivo, utilizó una muestra de 283 usuarios de los cuales fueron elegidos aleatoriamente por el investigador y se utilizó la técnica de la encuesta, con una confiabilidad del Alfa de Crombach de 0.814 y 0.811 en ambos instrumentos.

Dentro de los principales resultados obtenidos se tiene: el nivel Calidad de Servicio es regular, el nivel Satisfacción del Usuario en la entidad es baja; existe una relación positiva y significativa entre la dimensión Satisfacción con el Servicio Percibido con la calidad de servicio con un  $Rho=0,573$ , existe una relación positiva y significativa con la dimensión Cumplimiento de Expectativas con la calidad de servicio con un  $Rho=0,725$ ; existe una relación positiva y significativa con la dimensión Atención de Quejas con la calidad de servicio con un  $Rho=0,476$ , existe una relación positiva con la dimensión Satisfacción General con la calidad de servicio con un  $Rho=0,691$ .

La investigación concluye, que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, los mismos que fueron expresados por los usuarios, Por lo tanto, debe enfocarse a mejorar la calidad del servicio y por ende el nivel de satisfacción del cliente.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, Satisfacción, Usuario, Dimensión, Identidad, Gestión Pública



## ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between the Quality of Service and the level of user satisfaction in the RENIEC Cajabamba office, 2020; finding that there is a significant positive relationship between both variables, obtaining a  $Rho=0.685$  and a significance of 0.000.

The research is applied, descriptive-correlational level; Because it studies situations and events regarding the quality of service provided by the entity, it was developed through the inductive-deductive method, using a sample of 283 users, of which they were randomly chosen by the researcher and the survey technique was used. with a Crombach Alpha reliability of 0.814 and 0.811 in both instruments.

Among the main results obtained are: the Quality of Service level is regular, the User Satisfaction level in the entity is low; there is a positive and significant relationship between the Perceived Service Satisfaction dimension with the quality of service with a  $Rho=0.573$ , there is a positive and significant relationship with the Expectations Fulfillment dimension with the quality of service with a  $Rho=0.725$ ; there is a positive and significant relationship with the Complaints Attention dimension with the quality of service with a  $Rho=0.476$ , there is a positive relationship with the General Satisfaction dimension with the quality of service with a  $Rho=0.691$ .

The investigation concludes that there is a positive and significant relationship between the quality of service and user satisfaction, the same ones that were expressed by users, therefore, it should focus on improving the quality of service and therefore the level of satisfaction. the client's.

**Keywords:** Quality of service, Satisfaction, User, Dimension, Identity, Public Management.

# **CAPÍTULO I:**

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

#### **1.1.1 Contextualización**

La calidad de servicio ha ido evolucionando debido a la exigencia del mundo globalizado, es por ello que hoy es indispensable que el sector público tenga un enfoque empresarial, más orientado hacia el usuario, considerándolo como cliente, y trabaje con más eficiencia y calidad en los servicios que ofrece a la población. Una organización puede ser muy eficiente en sus procesos y en su dirección interna, pero solamente mejorará su eficiencia y la calidad de sus productos, si mira con prioridad a sus clientes, que son en última instancia su razón de ser y existir. Eduarte, (2010).

La satisfacción del usuario como herramienta de apoyo a la gestión de la Municipalidad de Chile, propone una metodología de medición y priorización de toma de decisiones, a través de la identificación de los factores organizacionales que influyen en la percepción de satisfacción de los usuarios, esta entidad realizó diagnóstico situacional de la gestión de calidad sin proponer las estrategias para mejorar la satisfacción del usuario. David, (2017)

En el Perú la calidad de servicio, es deficiente debido a que los ciudadanos tienen que enfrentar una mala atención en las entidades del Estado. Los ciudadanos manifiestan una alta insatisfacción y malestar que muchas veces lo reflejan en el libro de reclamaciones, lo cual se debe en gran medida y principalmente por el tiempo de espera, ya que el servicio de atención toma en promedio 2 horas y 34 minutos, sin considerar el tiempo de ida y regreso

a su destino. En muchos casos la omisión a sus pedido o reclamos. MINSA, (2011).

En Cajamarca, la calidad de servicio se encuentra con un evidente y preocupante déficit, debido a que no se puede brindar un adecuado servicio por parte de algunas de las instituciones ya que su deficiencia deriva de aspectos que van desde infraestructura con espacios reducidos y en mal estado; personal no capacitado, y la exagerada burocracia que genera lentitud en los procesos. Arana, (2011).

Por lo expuesto, se entiende que las entidades públicas del país, vienen sufriendo inconvenientes respecto a su calidad de servicio, la cual incluye a la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles; se ha evidenciado que los usuarios se encuentran descontentos y molestos frente al servicio que reciben, ya que mencionan que el personal no cumple con entregar respuestas a su requerimiento en los plazos que este le ha especificado. Con respecto a la satisfacción del usuario, la cual incluye a satisfacción con el servicio percibido, cumplimiento de expectativas, atención de quejas, satisfacción general, se ha demostrado que el personal que atiende no muestra interés sincero en solucionar los problemas que presenta el usuario, frente a esto, la credibilidad del personal y la confiabilidad referente a su trabajo se ha visto afectada de manera negativa, llevando finalmente al usuario a calificar el servicio como inadecuado.

### **1.1.2 Descripción del problema**

Los esfuerzos dentro la Administración Pública, están centrados fundamentalmente en la mejora del uso de los recursos públicos, con la

finalidad de brindar servicios de calidad, que logren la satisfacción de los ciudadanos.

En la provincia de Cajabamba, los servicios públicos brindados por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), manifiesta problemas evidentes y preocupantes como: las deficiencias en la atención y prestación de estos servicios, que ocasiona un bajo nivel de satisfacción del usuario.

Esta institución pública cuenta con un Protocolo de Atención del Usuario, que es un material de consulta que proporciona a los colaboradores normas y pautas de conducta y comportamiento, de cumplimiento obligatorio, que deben mostrar hacia los usuarios en el marco de la política de calidad, con el fin de brindar un óptimo servicio con atención de calidad.

Esta institución tiene deficiencia de poco personal para la atención al público, esto se refleja en las largas colas de atención en todas las oficinas del Perú, la cual no permite que el personal brinde un buen servicio y dificulta a los usuarios a permanecer en espera por más tiempo, entre dos a más horas.

En la oficina de Cajabamba, en el año 2020, cuenta con 02 reclamos ingresada en el libro de reclamaciones, creado por la insatisfacción de los usuarios, debido a que el personal no estaba cumpliendo con el protocolo de atención del usuario, no había capacidad de respuesta para atender a sus exigencias y menos solucionar los problemas presentados, los servidores estaban desmotivados o no demostraban empatía, el cual perjudica seriamente el servicio e impacta desfavorablemente la calidad.

### **1.1.3 Formulación del problema**

#### **Pregunta general**

¿Qué relación existe entre la Calidad de Servicio y el nivel Satisfacción del Usuario en la oficina de RENIEC Cajabamba, 2020?

#### **Preguntas auxiliares**

- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda la oficina de RENIEC Cajabamba, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina de RENIEC Cajabamba, 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio con las dimensiones de la satisfacción del usuario en la oficina de RENIEC Cajabamba, 2020?

## **1.2 Justificación e importancia**

### **1.2.1. Justificación**

#### **Justificación Teórica - Científica**

Para la variable calidad de servicio, la investigación se basó en la teoría de calidad y servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon, en esta teoría desarrolló su técnica en algunos principios: conocer las preferencias, determinar percepciones, hablar cara a cara con los clientes, entre otras técnicas, se utilizó la también teoría de las brechas o gaps Parasuraman, Zeithaml y Berry, define el modelo Servqual, este instrumento permite medir la expectativa y la percepción de un cliente apoyándose en los comentarios hechos por los clientes dentro de una investigación y para la variable satisfacción del usuario se basó en la teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente de Silvestro y Johnston, menciona a factores

higiénicos que son esperados por el cliente, en los que un dictamen en su prestación causará insatisfacción al cliente, factores de crecimiento cuya prestación dará lugar a satisfacción en el cliente, y en los que un dictamen en su prestación no causará necesariamente insatisfacción, asimismo servirá para incrementar el conocimiento científico y como antecedente para futuras investigaciones.

### **Justificación técnica-práctica**

Los resultados de la investigación permitirán mejorar los procesos de calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Existe la necesidad de investigar a profundidad si la calidad de servicio influye en una adecuada satisfacción del usuario en la oficina de Reniec Cajabamba, además se evidenciarán problemas internos que puedan estar presentes en la institución; con lo cual la administración de la entidad pudiera tomar acciones correctivas en pos de la mejora de ambas variables

### **Justificación institucional y personal**

La presente investigación servirá al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, mejorar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la provincia de Cajabamba.

Asimismo, servirá para medir el nivel de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la institución, incluso logrando ser de utilidad a otras instituciones similares; permitirá, además, que la entidad realice mediciones periódicas a sus usuarios sobre la percepción del servicio para que puedan identificar oportunidades de mejora y hagan lo ajustes necesarios para garantizar la calidad de su servicio.

Permitirá proporcionar servicios registrales, con personal cortés y altamente especializado, con el objetivo de satisfacer a los usuarios a través de un trato de excelencia, ágil y personalizado, con comunicaciones abiertas y capacidad de respuesta acorde a sus requerimientos y expectativas, con el compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

La presente investigación me servirá personalmente para afianzar mis conocimientos técnicos, para mejorar el desarrollo académico, así como, el desarrollo profesional, pues la presente investigación es un requisito indispensable para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias en la Mención de Administración y Gerencia Pública de la Unidad de Posgrado de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

### **1.2.2. Importancia**

La investigación es importante porque permite tener una placa de la situación actual del servicio que se brinda y la satisfacción que recibe el usuario por parte de la oficina de RENIEC Cajabamba, para que, en base a ello, los funcionarios de la alta dirección de la entidad busquen estrategias adecuadas para mejorar el contexto de la satisfacción del usuario.

## **1.3 Delimitación de la investigación**

### **1.3.1 Delimitación Espacial**

La investigación se desarrolló en la oficina Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Cajabamba que se encuentra ubicada en Jr.

Miguel Grau 224 - Distrito, Provincia de Cajabamba y departamento de Cajamarca.

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), es un organismo autónomo encargado de la identificación de los peruanos, otorga el documento nacional de identidad, registra hechos vitales: nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil. En procesos electorales nuestra participación consiste en proporcionar el Padrón Electoral que será utilizado el día de las elecciones.

Fue creado mediante la Ley N.º 26497 del 12 de julio de 1995, en concordancia con el 177.º artículo y el 183.er artículo de la constitución política del Perú, Tiene su sede en Lima, Perú

### **1.3.2 Delimitación Temporal**

El estudio de la investigación corresponde al año 2020.

### **1.3.3 Delimitación Temática**

La investigación se enfocó en estudio de la Calidad de Servicio y nivel de satisfacción del usuario en la oficina del RENIEC Cajabamba.

## **1.4 Limitaciones**

No se cuenta con limitaciones, debido que en su mayoría ya fueron superadas.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y el nivel de satisfacción del usuario en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de calidad de servicio que brinda la oficina RENIEC Cajabamba, 2020.



- Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020.
- Determinar la relación de la calidad de servicio con las dimensiones de la satisfacción del usuario en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020.

## **CAPÍTULO II:**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Marco legal.**

- Decreto Supremo N°004-2013-PCM, en el año 2013 se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 es el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú.

La Política de Modernización tiene por objetivo general orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país.

- Decreto supremo N° 123-2018-PCM, aprueba el reglamento del sistema administrativo de modernización de la gestión pública.

El Reglamento tiene por objeto desarrollar el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, estableciendo los principios, normas y procedimientos que aplican al proceso de modernización de la gestión pública, en concordancia con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Su aplicación es a toda entidad pública que forma parte de la Administración Pública, incluyendo aquellas que ejercen potestades administrativas, y por tanto su accionar se encuentra sujeto a normas de derecho público.

- La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Esta norma utiliza la gestión de los cambios, demuestra el liderazgo de diferentes formas para asegurarse y garantizar la efectividad del Sistema de

Gestión de Calidad, orientado a la visión de los procesos, al pensamiento basado en riesgo y al compromiso de obtener la mejora continua

El principal objetivo de la ISO 9001:2015 es lograr que una entidad consiga la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de procesos de mejora continuada dentro de la misma.

- Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.

La presente Ley crea el Sistema Nacional para la Calidad (SNC) y el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), que se aplica a las entidades públicas y privadas que integran el Sistema Nacional para la Calidad conformada por las actividades de normalización, acreditación, metrología y evaluación de la conformidad realizadas en el país, con miras al desarrollo y la competitividad de las actividades económicas y la protección del consumidor

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias.

El proceso de modernización de la gestión del Estado será desarrollado de manera coordinada entre el Poder Ejecutivo a través de la Dirección General de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Poder Legislativo a través de la Comisión de Modernización de la Gestión del Estado, con la participación de otras entidades cuando por la materia a desarrollar sea ello necesario. El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de

9 manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado:

- Al servicio de la ciudadanía.
  - Con canales efectivos de participación ciudadana.
  - Descentralizado y desconcentrado.
  - Transparente en su gestión.
  - Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.
  - Fiscalmente equilibrado.
- Ley N° 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC.

La presente ley Crea el Registro Nacional de Identificación y Estado civil, con arreglo al mandato de los Artículos 177° y 183° de la Constitución Política del Perú.

Artículo 177.- Conformación del Sistema Electoral El sistema electoral está conformado por el Jurado Nacional de Elecciones; la Oficina Nacional de Procesos Electorales; y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Actúan con autonomía y mantienen entre sí relaciones de coordinación, de acuerdo con sus atribuciones.

El registro es un organismo autónomo que cuenta con personería jurídica de derecho público interno y goza de atribuciones en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera.

Artículo 183.- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil El Jefe del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil es nombrado por la Junta Nacional de Justicia por un período renovable de cuatro años. Puede ser removido por dicho Consejo por falta grave. Está afecto a las mismas incompatibilidades

previstas para los integrantes del Pleno del Jurado Nacional de Elecciones. El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil tiene a su cargo la inscripción de los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones, y otros actos que modifican el estado civil. Emite las constancias correspondientes. Prepara y mantiene actualizado el padrón electoral. Proporciona al Jurado Nacional de Elecciones y a la Oficina Nacional de Procesos Electorales la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones. Mantiene el registro de identificación de los ciudadanos y emite los documentos que acreditan su identidad.

- Decreto Supremo 015-98-PCM, Reglamento de Inscripciones del Registro Nacional y Estado Civil.

El presente Reglamento regula la inscripción de los hechos relativos al estado civil de las personas naturales, determinados en el mismo.

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

La presente Ley tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.

“Artículo 29.- Definición de procedimiento administrativo Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

- Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales.

La vigente Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 tiene por objeto garantizar el derecho fundamental de las personas a la protección de su privacidad, para lo cual prescribe que el tratamiento de sus datos personales sea proporcional y seguro, de acuerdo con finalidades consentidas por tales personas o habilitadas por ley, previniendo así que tales datos sean objeto de tráfico y/o uso ilícito.

Esta legislación establece obligaciones sobre las empresas para que aseguren un adecuado tratamiento de los datos personales de sus clientes, proveedores, trabajadores y otras personas vinculadas a su actividad. Asimismo, esta legislación y su reglamentación reconocen los derechos de las personas a quienes pertenecen dichos datos.

“Artículo n° 3. Ámbito de aplicación, la presente Ley es de aplicación a los datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos personales de administración pública y de administración privada, cuyo tratamiento se realiza en el territorio nacional.

Artículo n° 17. Confidencialidad de datos personales. El titular del banco de datos personales, el encargado y quienes intervengan en cualquier parte de su tratamiento están obligados a guardar confidencialidad respecto de los mismos y de sus antecedentes. Esta obligación subsiste aun después de finalizadas las relaciones con el titular del banco de datos personales. El obligado puede ser relevado de la obligación de confidencialidad cuando medie consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco del titular de los datos personales, resolución judicial consentida o ejecutoriada, o cuando medien razones fundadas relativas a la defensa nacional, seguridad pública o la sanidad pública, sin perjuicio del derecho a guardar el secreto profesional.

## **2.2 Antecedentes de la investigación.**

### **A Nivel Internacional:**

Chicana, (2017) En la investigación *Gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la Superintendencia de Migraciones Bolivariana 2012*.

El estudio tuvo como objetivo determinar los 16 niveles de gestión de la calidad en los funcionarios, además establecer los niveles de satisfacción de los usuarios de la entidad, para lo cual empleo dos instrumentos una para la gestión de la calidad y el otro para la satisfacción de los usuarios.

El estudio concluyó que la gestión de la calidad tiene los niveles de alto 16,2 %, mediano 32,4 % y bajo de 51,4 %, por lo que la percepción de la gestión se considera ineficiente. En cuanto a los niveles de satisfacción se obtuvo los siguientes niveles satisfecho 16,7 %, indiferente 10,6 %, insatisfecho 72,7 %, por lo que se deduce que la apreciación de los usuarios respecto a la atención es de un nivel alto de insatisfacción.

Rodriguez, (2017), realizó la investigación *“Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de Salud El Bosque. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011”*. Sustentada en la Universidad Guayaquil. Trabajo de investigación tuvo como objetivo general evaluar la calidad y calidez de la atención a los usuarios.

El estudio concluyo que el subcentro de salud el bosque requiere de un plan de mejoramiento en la calidad y calidez de la atención estableciendo estrategias que conduzca a fortalecer el proceso de atención al usuario en un mediano y largo plazo, ya que las acciones a desarrollar no son complejas y no requieren incremento de presupuesto y con el mismo personal que labora actualmente se lo puede

implementar. Para lograr su puesta en marcha, el seguimiento y verificación se requiere que las autoridades de salud con la participación comunitaria y los miembros del equipo de salud lo acoja y fortalezca con una muy buena disposición.

#### **A Nivel Nacional:**

Valeriano, (2019) “*Calidad de Servicio y su influencia en la Satisfacción de los clientes de la Agencia Primavera –Banco de Crédito del Perú –Trujillo 2017*” (Tesis de Maestría) en la Universidad Nacional de Trujillo.

Su objetivo general es determinar la influencia de la calidad de servicios en el nivel de satisfacción de los clientes usuarios de la agencia primavera –Banco de Crédito del Perú –Trujillo 2017.

Concluye que el nivel de calidad de servicios de los clientes usuarios, el nivel fue bueno con un 55% en la agencia primavera-BCP-Trujillo, la cual es determinada por las diferencias entre las expectativas del cliente del desempeño del proveedor de servicio y la evaluación del servicio, y que el nivel de satisfacción de los clientes usuarios de agencia primavera-BCP-Trujillo, el nivel fue alto con un 62%, es por ello que la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas.

Sánchez, (2018) “*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018*”, (Tesis de maestría en Gestión Pública) en la Universidad Cesar Vallejo.

La investigación tuvo como objetivo principal, Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto RENIEC, 2018.



El investigador concluye que el nivel de calidad de servicio en la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC impartido por los colaboradores es “medio” considerado así por el 53% de la población, esto se debe a la falta de capacidad que tiene los colaboradores para ayudar al ciudadano que desconoce de los trámites, que los usuarios presentan una satisfacción de nivel medio en un 47%, debido a las malas conductas impartidas por los colaboradores de la institución.

#### **A Nivel Local:**

Troyes F. , (2017), “*Nivel de satisfacción de las familias usuarias del servicio de acompañamiento a familias del programa nacional cuna más relacionado con la calidad del servicio en el distrito de bellavista, 2017*” (Tesis de maestría) en la Universidad Nacional de Cajamarca.

La investigación se planteó como objetivo, mejorar el desarrollo infantil de niñas y niños menores de 36 meses de edad en zonas en situación de pobreza y pobreza extrema para superar las brechas en su desarrollo cognitivo, social, físico y emocional.

El investigador llegó a la conclusión que al recibir un servicio de visitas al hogar y sesiones de socialización acorde a lo establecido por el Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más, las familias usuarias en su mayoría muestran un nivel alto de satisfacción con el servicio recibido, sin embargo, estos resultados, no deben hacer que se pierda de vista los resultados en los cuales se ha obtenido percepciones de insatisfacción y que en cuanto a las visitas al hogar un 65,7 % de la población estudiada muestra un nivel alto de satisfacción con la calidad de las visitas a los hogares, mientras que el 32,4% manifiesta tener un nivel muy alto de satisfacción y solamente el 2 % de las familias señalan tener un nivel bajo de

satisfacción con las visitas recibidas. Las familias usuarias del SAF en su mayoría señalan que buscan promover el desarrollo de sus hijos, encontrando así en el SAF un aliado en la educación temprana de los niños y niñas desde el hogar y en cuanto a las sesiones de socialización un 71,6 % de la población estudiada se muestra un nivel alto de satisfacción con la calidad de las sesiones de socialización, mientras que el 32,4% se muestra un nivel muy alto de satisfacción y solamente el 2 % de las familias señalan tener un nivel de satisfacción bajo con las visitas sesiones de socialización.

Romero, (2017) en su Tesis *Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*, (Tesis de maestría) en la Universidad Nacional de Cajamarca.

En su objetivo general indica determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano frente a la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el Año 2015, concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio brindado por el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en las dimensiones de: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, tienen un porcentaje elevado para la respuesta regular, lo cual quiere decir que el CAC cumple con los requisitos mínimos para brindar un servicio adecuado a los ciudadanos; Por tanto, la hipótesis ha sido comprobada y que los procedimientos de gestión del CAC no son los más adecuados, por ejemplo, en su mayoría el personal que brinda el servicio de atención al usuario, no cumple con el perfil necesario para dar un servicio de alta calidad, lo cual origina cierto grado de insatisfacción en los usuarios; el CAC, no cuenta con un software informático que satisfaga las necesidades de operación, así como las tareas de seguimiento y control de expedientes.

## **2.3. Bases Teóricas.**

### **2.3.1 Teorías sobre calidad de servicio.**

#### **2.3.1.1 Teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon.**

Los autores Karl Albrecht y Jan Carlzon en esta teoría desarrollan el concepto del servicio, explicando que el servicio es asegurarse de que el cliente compre lo que realmente desea comprar. Esta teoría basó su técnica en los siguientes principios:

- Conocer sus preferencias según sus clientes.
- Emplear periodos de verdad para la formación de la opinión de la calidad de servicio, del precio y producto.
- Determinar las percepciones de los clientes.
- Identificar al cliente.
- Hablar cara a cara.
- Hacer encuestas
- Analizar la información.
- Hacer propuestas.
- Finalizar el ciclo

Albrecht, (1988) en su libro Gerencia del Servicio crea el modelo del triángulo del servicio escribiendo como disertar y asesorar sobre la aplicación de los métodos de gestión del servicio. Este modelo de triángulos externos e internos, tiene los siguientes elementos:

- a. El cliente: persona que compra servicios o bienes, a ellos son a quienes debemos identificar y conocer.
- b. La estrategia: conocida la parte demográfica del cliente (que hace, donde se ubica, nivel de ingresos, con quien vive) se debe conocer

la parte psicográfica (lo que siente y piensa al producto o servicio) para establecer una estrategia.

Esta estrategia tiene 2 orientaciones: interna, orientación relacionada con el servicio y la orientación externa, relacionada con la promesa del servicio ofrecido.

c. La gente: grupo de colaboradores que laboran en la organización, desde el personal de aseo hasta el presidente, debiendo conocer y asumir el compromiso con la estrategia y sobre todo con la promesa del servicio.

d. Los sistemas: la organización determina sistemas que dirigen el negocio. Estos sistemas son el engranaje de elementos que permiten el funcionamiento de la estructura de servicio debiendo hacer que el servicio sea eficiente en su accionar, efectivo y flexible ante cambios y dinámico en su entorno. Estos sistemas deben ser diseñados de manera simple, rápida y a prueba de contingencias. Albrecht,( 1988, pág. 40).

**Figura 1.**

*Triángulo de los Servicios*



Fuente: Karl Albrecht, Service America (1988).

Los autores Karl Albrecht y Jan Carlzon desarrollaron siete puntos para medir la calidad en el servicio:

- Capacidad de respuesta.
- Atención.
- Accesibilidad para evitar la incertidumbre.
- Comunicación fluida, entendible y a tiempo.
- Amabilidad en la atención y el trato.
- Credibilidad.
- Comprensión de las necesidades y expectativas del usuario.

De otro lado, Carlzon agrega a esta teoría los momentos de verdad, que es el contacto del cliente con la persona u organización que brinda el servicio formándose así la idea de la organización, su calidad del servicio y del producto. En estos momentos se ofrece la oportunidad que el cliente mejore su percepción o la destruya. Esta teoría aporta dos conceptos sobre la calidad, apuntando a la cadena de valor:

- La capacidad para brindar el servicio bien definido.
- Representar el valor que se le da al servicio cuando se soluciona el problema, satisfacen necesidades o se da el valor agregado.

Albrecht, (1988)

### **2.3.1.2 Teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver.**

Esta teoría se basó en una investigación empírica sobre calidad percibida y satisfacción del consumidor, comprobándose en varias ocasiones que las expectativas funcionan como 14 predictor de la valoración del cliente sobre el servicio recibido. Podríamos decir

que, la satisfacción del consumidor es la consecuencia de lo recibido en base a las expectativas que el cliente tiene. Oliver, (1980).

### **2.3.1.3 Teoría Escuela Nórdica.**

Los trabajos pioneros de desarrollo de modelos sobre la calidad en los servicios se enmarcan en la escuela Nórdica, que fue anterior a la escuela norteamericana encabezada por Parasuraman, Berry y Zeithaml; quienes ampliaron el modelo basándose de la investigación de Grönroos, quien fue precursor e iniciador de la teoría de la escuela nórdica.

Grönroos (1994) definió al servicio, como una actividad de naturaleza intangible, se genera de la interacción que se producen entre los recursos o bienes físicos, los empleados que brindan el servicio y los sistemas del proveedor del servicio, experimentados de manera subjetiva. Por otro lado, la escuela nórdica propuso para gestionar la calidad del servicio percibida, un modelo de imagen, estableciendo 2 subprocesos en la percepción servicio prestado:

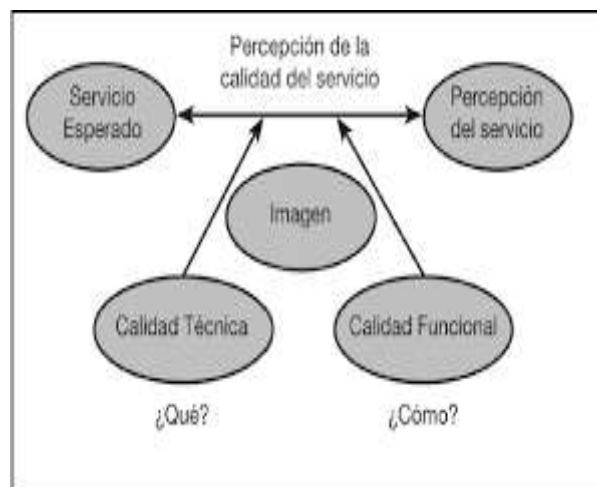
- Rendimiento instrumental: En el proceso de prestación de servicio es conocido como el resultado técnico, o también conocido como la dimensión técnica del producto, coexistiendo como un requisito previo para alcanzar un usuario satisfecho.
- Rendimiento expresivo: En el proceso de prestación de servicio se desarrolla el rendimiento instrumental relacionado con la interacción del proveedor de servicio y el cliente.

La calidad del servicio como la percibimos tiene dos dimensiones, siendo importante diferenciar entre la calidad técnica y calidad funcional:

- La calidad técnica o diseño de servicio, también llamado como dimensión de resultado, implica valorar correctamente que esperan los usuarios.
- La calidad funcional o realización del mismo, implica el servicio ofrecido en relación a la interacción del personal de servicio con el cliente, es decir relación empleado – cliente. Grönroos, (1994).

**Figura 2.**

*Modelo Nórdico.*



Fuente: Gronroos (1984 p. 40)

#### **2.3.1.4 Teoría de las brechas o Gaps de Valarie A. Zeithaml.**

Esta teoría plantea la existencia de 5 brechas divididas en dos grupos: brechas del cliente y brechas de la empresa o proveedor del servicio; la brecha de los clientes es la expectativa que el cliente tiene de los servicios, basada en experiencias pasadas y la

percepción del servicio que se genera una vez experimentado el servicio. La brecha de la empresa se subdivide en 4 fracciones:

- No saber lo que el cliente espera.
- No seleccionar ni el diseño ni estándares del servicio adecuado.
- No entregar el servicio con los estándares del servicio ya definidos por la empresa.
- No igualar el desempeño del servicio con las promesas hechas previamente. Zeithaml., (2001).

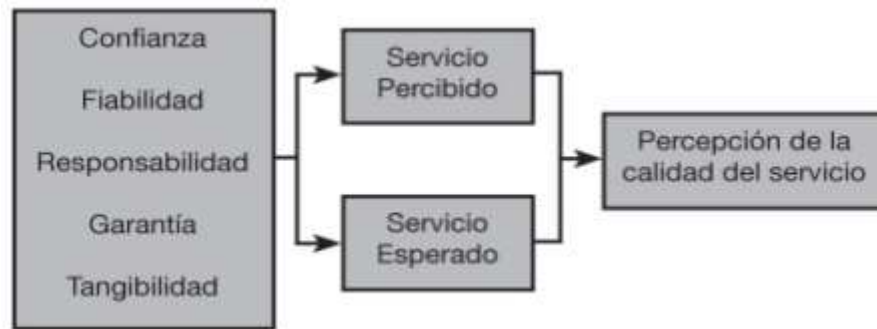
#### **2.3.1.5 La teoría de las brechas o gaps Parasuraman, Zeithaml y Berry.**

Definen el Modelo SERVQUAL, modelo que busca cuantificar la calidad de servicio. Este instrumento permite medir la expectativa y la percepción de un cliente apoyándose en los comentarios hechos por los clientes dentro de una investigación. Inicialmente establecieron 10 determinantes de la calidad de servicio, posteriormente determinaron que las 10 dimensiones no son necesariamente independientes una de las otras así que realizaron estudios estadísticos encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales que a su vez permitieron reducirlas a 5 dimensiones: empatía o confianza, fiabilidad, seguridad o responsabilidad, capacidad de respuesta o garantía y elementos de tangibilidad. En el gráfico se muestra el Modelo Servqual del autor Parasuraman. Zeithaml (2004, pág.16).



### Figura 3.

#### *Modelo Servqual*



Fuente: Zeithaml (2004, pág.16); Zeithaml V. B., (1988, pág. 26).

El Modelo Servqual, el cual permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada dimensión del servicio evaluado. La diferencia entre percepción y expectativas indica los déficits de calidad de atención cuando la puntuación de expectativas supera a la de percepción. Zeithaml V. A., (1992)

Cronin y Taylor (1992), por medio de un estudio realizado a ocho empresas de servicios, propusieron el nuevo modelo SERVPERF basado sólo en la percepción que tienen los usuarios acerca del rendimiento del servicio, es decir examinan las relaciones entre calidad del servicio y satisfacción del usuario. Este modelo emplea los 22 puntos identificados por el modelo SERVQUAL, simplificando el método de medición de la calidad de servicio.

## **2.3.2. Teorías sobre satisfacción al usuario.**

### **2.3.2.1 Teoría de los Dos Factores en la satisfacción del cliente de Silvestro y Johnston**

Estos autores proponen un nuevo enfoque que sostiene la existencia de 3 tipos de factores de calidad: factores higiénicos (son factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción al cliente), factores de crecimiento (cuya prestación dará lugar a satisfacción en el cliente, y en los que un fallo en su prestación no causará necesariamente insatisfacción) y factores de doble umbral (factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción, y cuya prestación por encima de cierto nivel dará lugar a satisfacción en el cliente). Los autores también señalan que el analizar de forma conjunta sectores y segmentos de mercado muy dispares puede influir en la polarización satisfacción-insatisfacción de cada dimensión (Millán, 1998).

### **2.3.2.2 Teoría de Paradigma de la desconfirmación de Churchill y Surprenant.**

Esta teoría determina los factores explicativos de la satisfacción, la satisfacción del consumidor relacionada con el nivel y experiencias de desconfirmación, relacionándose esta desconfirmación con el nivel de expectativas de la persona en cuestión. El nivel de satisfacción del cliente está influido por alguna experiencia previa y es ahí donde nace la expectativa del cliente ya que puede comparar lo vivido actualmente con lo anterior (Suprenant, 1982).

## 2.4 Marco Conceptual

### 2.4.1 Calidad de servicio

#### A. Definición.

(Alcalde, 2018) señala que la calidad del servicio es una metodología que las organizaciones implementan para garantizar la satisfacción plena de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción permitirá que los clientes continúen consumiendo el producto ofrecido y no solo eso, sino que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias.

#### B. Características

(Mariños,2017), indica que el servicio deviene del resultado de la realización de actividades efectuadas por el trabajador o servidor para satisfacer al usuario; a ello se precisa tres características propias del servicio:

- **Por su intangibilidad**, Un servicio no se posee ni se aprecia físicamente, sino que es un acto requerido por el usuario para satisfacer sus requerimientos.
- **Por su heterogeneidad**, El producto del servicio dependerá del sujeto que lo realice, y bajo las circunstancias en que se efectúe, el usuario percibirá si el servicio cumple con sus expectativas.
- **Por su inseparabilidad**, La realización y el uso del servicio existen paralelamente, por lo que el usuario es partícipe del mismo.
- **Variabilidad**: La calidad de los servicios está supeditado al sujeto que los brinda, así como la forma y modo en que se otorga.

- **Carácter perecedero:** Es físicamente imposible almacenar un servicio para su uso posterior.
- **Ausencia de propiedad:** Los usuarios de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del mismo.

### **C. MODELO SERVQUAL**

Las investigaciones sobre calidad de servicio utilizan más el conocido modelo SERVQUAL de Parasuraman, quienes han propuesto un cuestionario establecido en función a cinco dimensiones: fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles.

### **D. Dimensiones e indicadores**

#### **Dimensión 1: Fiabilidad.**

Es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización. En su sentido más amplio, la confiabilidad significa el cumplimiento, por parte de la empresa de sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios. Los clientes desean hacer negocios con las organizaciones cuando cumplen sus promesas, particularmente las relacionadas con los atributos del servicio básico (Zeithaml y Bitner, 2002).

También podemos definir la fiabilidad como “la realización de proceso o de productos sin fallas, evadiendo riesgos, con un nivel de

competitividad haciendo un seguimiento desde el comienzo hasta el final de la producción”. (Farfán,2007, pág. 11).

**Indicador 1: Entrega oportuna**

La oficina de RENIEC Cajabamba se preocupa en entregar un buen servicio y libre de errores.

**Indicador 2: suministro de servicio**

La disponibilidad de los suministros siempre debe de estar a la orden con material registral y no afectar el servicio al usuario.

**Indicador 3: Plazos establecidos**

El servicio ofrecido es entregado en los plazos señalados.

**Dimensión 2: Capacidad de respuesta**

(Drucker, 1990, pág. 41) Se refiere a la capacidad de respuesta: Actitud demostrada a los clientes cuando es ayudado en el momento que se suministra un servicio rápido; considerando también el compromiso en el tiempo de atención, así como las posibilidades de acceso del cliente a la organización y la posibilidad de poder lograrlo. La capacidad de respuesta no sólo es cumplir con las necesidades de los clientes sino es anticiparte a estos, por lo que tendrá cada organización que organizarse para desarrollar una comprensión profunda de la naturaleza de los usuarios, para ello el personal debe estar debidamente capacitado.

**Indicador1: Rapidez**

La rapidez con la que fue atendido el usuario por los trabajadores de la oficina de RENIEC Cajabamba.

### **Indicador 2: Solución de problemas**

Los trabajadores inspiran confianza al resolver consultas y/o dudas.

### **Indicador 3: Disponibilidad**

Disponibilidad de parte de los servidores de la oficina de RENIEC Cajabamba para solucionar problemas.

### **Dimensión 3: Seguridad**

Se refiere a cuando, el cliente coloca en manos de la organización sus problemas y siente la certeza de que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad (Bitner, 2002).

### **Indicador 1: Credibilidad**

Los trabajadores inspiran confianza al resolver sus consultas y/o dudas.

### **Indicador 2: Confianza**

Al momento de realizar los trámites de identidad, el usuario se debe sentir seguro.

### **Dimensión 4: Empatía.**

La empatía se refiere a la atención individualizada que admite entender a otros, poniéndose en el lugar del otro, entendiendo su forma de pensar, percibiendo y comprendiendo su punto de vista, generando mejorar las relaciones interpersonales formando buena comunicación, comprensión y simpatía.

### **Indicador 1: Servicio Personalizado**

El trato brindado debería ser cordial y personalizado.

### **Dimensión 5: Elementos tangibles**

Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, pueden visualizar, para evaluar la calidad.

Las empresas de servicios utilizan los tangibles para realizar su imagen, proporcionar continuidad e indicar la calidad a los clientes. Pero la mayoría de las empresas combinan los tangibles con otras dimensiones para crear una estrategia de calidad.

#### **Indicador 1: Infraestructura**

Las instalaciones físicas de la oficina de la oficina del RENIEC Cajabamba, deberían ser visiblemente atractivas.

#### **Indicador 2: Equipos**

Los equipos que sirven para atender a los usuarios deberían cumplir con un estándar de calidad.

#### **Indicador 3: Materiales**

Los materiales usados deberían ser entendibles.

#### **Indicador 4: Personal**

El personal debería tener una presentación decente.

### **2.4.2 Satisfacción al usuario.**

#### **A. Definición.**

(Romero,2015), señala que la satisfacción del usuario, es uno de los aspectos clave para prestar servicios de buena calidad, debido a que la satisfacción del usuario influye de tal manera directa en el comportamiento. La satisfacción del usuario puede influir en:

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus Expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada son aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios. No obstante, resulta difícil evaluar la satisfacción del usuario.



Los métodos y las medidas para la recolección de datos pueden influir en las respuestas del usuario. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos Secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.

A fin de medir y analizar la satisfacción del usuario, se debe realizar entrevistas de salida, solicitando a los usuarios que relaten lo que sucedió durante la consulta, en vez de evaluarlo. En las entrevistas a fondo y en las discusiones de grupo focal se puede indagar para obtener información detallada, en lugar de hacer preguntas generales sobre la satisfacción. Un usuario simulado o usuario anónimo (es decir, un miembro de la comunidad capacitado que simule procurar servicios) puede evaluar la satisfacción del usuario.

#### **B. Niveles de Satisfacción.**

Existen 3 niveles de satisfacción que por lo menos uno de ellos puede experimentar los usuarios:

##### **- Insatisfacción**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

##### **- Satisfacción**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

##### **- Complacencia**

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. (Benavente, 2018)

Dependiendo el nivel de satisfacción del usuario, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un usuario insatisfecho exige mejorar las competencias laborales de servidores civiles que atienden a los ciudadanos por los diversos canales que la entidad ha puesto a disposición de la ciudadanía (desconfianza condicionada por el Servicio del usuario de RENIEC) por su parte el usuario satisfecho se mantiene contento, te agradece por tu atención que le brindaste en el momento y también por el servicio y/o producto recibido.

Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus clientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete. (Benavente, 2018)

### **C. Dimensiones e indicadores**

#### **Dimensión 1: Satisfacción con el servicio percibido**

Es la satisfacción que siente el usuario, una vez que se presta el servicio o se entrega el producto.

#### **Indicador 1: Tiempo de espera.**

El tiempo de espera se define como la cantidad de tiempo desde que el usuario ingresa hasta que recibe el servicio, producto.

#### **Indicador 2: Confianza y rapidez**

La confianza y rapidez mide el grado de optimismo que los usuarios sienten sobre el servicio recibido.

#### **Dimensión 2: cumplimiento de expectativas.**

Las expectativas, son creencias relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencias contra las cuales se juzgan su desempeño.

**Indicador 1: servicios recibidos.**

Es el beneficio que ha recibido un usuario de la entidad.

**Dimensión 3: Atención de quejas.**

Las quejas son una oportunidad para afianzar nuestra relación con los usuarios, se sentirá atendido, escuchado y como parte valiosa que aporta información para mejorar el desempeño de la entidad.

**Indicador 1: Solución de problemas.**

El proceso de solución de problemas implica cumplir con las expectativas del usuario, si las quejas del cliente son muy comunes hay que resolverlo inmediatamente, no todas las quejas son de alta prioridad, ocasionalmente puedes acordar con el usuario alguna solución alternativa.

**Indicador 2: Calidad de solución.**

RENIEC de Cajabamba, cuenta con personal capacitado para solucionar problemas frecuentes que se presenten en las labores cotidianas.

Tenemos algunos pasos para resolver problemas de calidad.

- Evaluar la situación.
- Preguntar por las necesidades y preferencias del usuario.
- Ofrecer una solución y ofrecer opciones siempre que sea posible.
- Ofrecer la solución.
- Hacer un seguimiento con el usuario.
- Dirigir el dilema dentro de la entidad.

**Dimensión 4: Satisfacción general**

Se refiere al indicador promedio de satisfacción que siente un usuario frente a los diferentes aspectos de los servicios que recibe.

### **Indicador 1: Desempeño del personal.**

Una de las tareas más importantes que debe realizar todo departamento de Recursos Humanos es la evaluación del desempeño del personal, se debe contar con personal idóneo que tenga vocación de servicio, para medir en el ámbito individual el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Valeriano, 2019)

#### **2.5. Definición de términos básicos**

- **Calidad:** Es la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. (León, 2016)
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (León, 2016)
- **Competitividad:** Es la capacidad de las empresas para diseñar, desarrollar, producir y colocar sus productos en el mercado internacional en medio de la competencia con empresas de otros países. (Jaramillo, 2017)
- **Elementos Tangibles:** Se define como tangible a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación (Zeithaml y Bitner, 2002).
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. Aiteco Consultores, (Gestion de Calidad, 2013)
- **Expectativas:** Las expectativas del cliente son creencias respecto del servicio que le entregaron, que servirá como punto de referencia para el desempeño evaluado (Zeithaml et al.2009)
- **Fiabilidad** define como “destreza del personal para efectuar el servicio de manera cuidadosa e íntegra. (Parasuraman, 1998).

- **Modelo SERVQUAL:** según (González, 2012) pretende definir y medir la calidad de servicio de una manera común y universal, determinando cuáles son los atributos del servicio que afectan a las percepciones y expectativas de los clientes mediante las cinco dimensiones del instrumento SERVQUAL, diseñado por Parasuraman.
- **Percepción:** Son las creencias de los usuarios relacionadas al servicio que recibieron. Los niveles de alta o baja calidad de servicio dependerán de cómo percibieron los usuarios el resultado del servicio en base a lo que esperaban. (Parasuraman et al. 1985).
- **Satisfacción:** Es el conjunto de propiedades que debe tener el servicio para atender las necesidades (explícitas e implícitas) de las personas a las cuales está destinado un servicio. (Troyes, 2017)
- **Seguridad:** Se relaciona con la baja probabilidad de daño a valores adquiridos. (Salas, 2014)
- **Servicio:** Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada. (Trinidad, 2017)
- **Usuario:** Procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. (Troyes, 2017).

## **CAPÍTULO III:**

### **PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES.**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

Existe relación positiva entre la Calidad de Servicio y el nivel de la satisfacción del usuario en la oficina de RENIEC Cajabamba, 2020.

##### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

- El nivel de calidad de servicio en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020, es regular.
- El nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020, es regular.
- La relación entre la calidad de servicio con las dimensiones de satisfacción del usuario es positiva significativa.

#### **3.2. Variables**

Variable X

Calidad de servicio.

Variable Y

Satisfacción del usuario

#### **3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis.**

**Tabla 1**  
**Operacionalización de los componentes de la hipótesis**

Título: Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario en la oficina de RENIEC Cajabamba, 2020					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional			instrumento de recolección de datos
		Variables	Dimensiones	Indicadores	
<p>Hipótesis General.</p> <p>Existe relación positiva entre la Calidad de Servicio y el nivel de la satisfacción del usuario en la oficina de RENIEC Cajabamba, 2020.</p>	<p>Son actividades permanentes en la búsqueda de la excelencia en las diferentes actividades que se generan durante el proceso con el afán de satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor (Quiñonez, 2007)</p>	Calidad de servicio	Fiabilidad	Entrega oportuna	<p>La investigación utilizará instrumentos del cuestionario y la técnica de la encuesta basada en el modelo SERVQUAL. Para la satisfacción al usuario se aplicará a los usuarios de la oficina de RENIEC Cajabamba.</p>
				Suministro de servicio.	
				Plazos establecidos.	
			Capacidad de respuesta	Rapidez	
				Solución de problemas	
				Disponibilidad	
			Seguridad	Credibilidad	
				Confianza	
				Servicio personalizado	
			Empatía	Infraestructura	
Equipos					
Materiales					
Elementos tangibles	Personal				
	Tiempo de espera				
	Confianza y rapidez				
<p>La satisfacción del usuario es la respuesta de saciedad del interesado, es decir el nivel complacencia que la persona siente con el producto consumido, la misma que se ve influenciada con las peculiaridades del servicio. (Chicana, 2016)</p>	Satisfacción del usuario	Satisfacción con el servicio percibido	Servicios recibidos		
			Solución de problemas		
		Atención de quejas	calidad de solución.		
			- Desempeño del personal		
Hipótesis Específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El nivel de calidad de servicio en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020, es regular.</li> <li>▪ El nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020, es regular.</li> <li>▪ La relación entre la calidad de servicio con las dimensiones de satisfacción del usuario es positiva significativa.</li> </ul>				

## **CAPÍTULO IV:**

### **MARCO METODOLOGICO.**

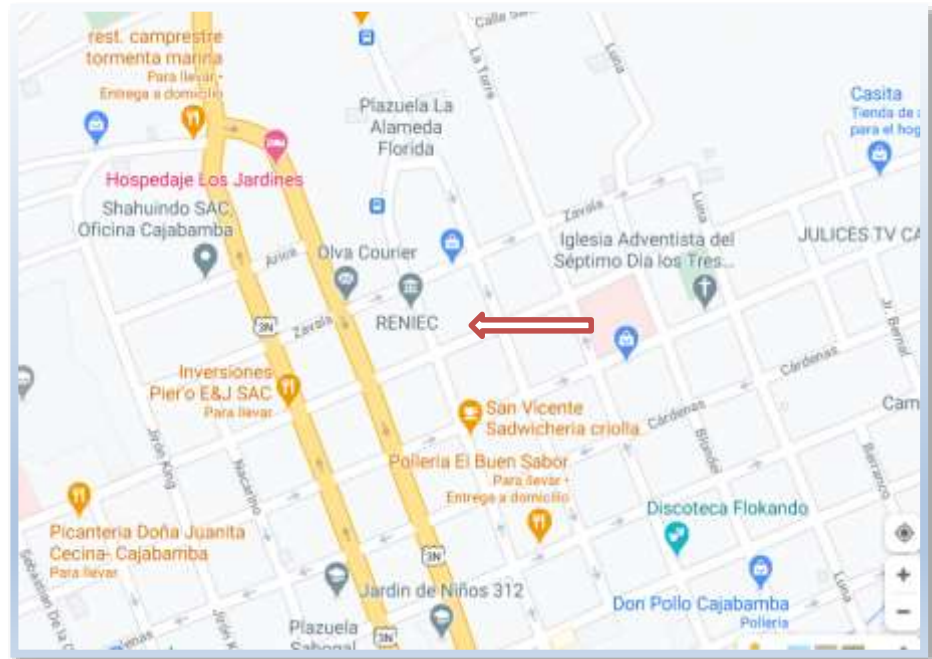
#### **4.1. Ubicación geográfica**

La investigación se desarrolló en la oficina del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, ubicada en el distrito y provincia de Cajabamba, departamento Cajamarca, La provincia de Cajabamba se encuentra ubicada en la zona Sur del departamento; limita por el norte con la Provincia de San Marcos; por el Sur, Este y Oeste con las provincias de Bolívar, Otuzco, Gran Chimú y Sánchez Carrión del departamento de La Libertad. Cuatro distritos conforman la provincia de Cajabamba: Cajabamba, Cachachi, Condebamba y Sitacocha, alcanzado una superficie territorial total de 1,807.64 kilómetros cuadrados, su Altura capital es de 2 654 m.s.n.m. La zona presenta un cuadro climático muy variado y complejo en razón de su ubicación dentro de un gran rango de altitudes. El clima es templado y seco con regulares precipitaciones pluviales en los meses de octubre a marzo, con una temperatura media anual de 19°C. La presencia de la cordillera occidental de los andes, origina el relieve variado de la topografía provincial, el ramal interno atraviesa los distritos de Condebamba, Cajabamba y Sitacocha, con cerros con más de 4,000 mts. de altitud entre ellos el Rumí Rumí (4,496 mts. de altura). La ubicación estratégica de la provincia de Cajabamba en el Corredor Económico Sur de la Región Cajamarca, es propicia para su integración hacia la cuenca del Marañón, el Valle de Condebamba y la costa; los flujos económicos han permitido la generación de una actividad comercial cada día más creciente especialmente concentrada en las capitales provinciales y sus distritos.



#### Figura 4.

##### Oficina RENIEC de Cajabamba



Fuente. Google Maps.

#### 4.2. Diseño de la investigación.

La investigación es de tipo aplicada, cuyo propósito es dar soluciones a situaciones o problemas concretos e identificarlos sobre los que se debe intervenir como para definir las estrategias de solución, en este caso es el nivel regular de satisfacción del usuario, frente a la calidad de servicio que brinda la oficina de RENIEC Cajabamba; es de nivel **descriptiva y correlacional** por cuanto se relata la realidad que se estudia situaciones y eventos referente a la calidad de servicio brindado por la entidad, luego expone la información significativa sobre la realidad en estudio, cómo incurre la calidad del servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios, y es de diseño **no experimental** ya que en esta investigación se observaron situaciones ya existentes, porque los datos recolectados no sufrieron alteraciones, solo se observó los fenómenos en su contexto y se recolectó información necesaria. Es de enfoque

**cuantitativo** porque se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos.

### **4.3. Métodos de investigación**

#### **Inductivo –Deductiva.**

El método inductivo-Deductivo se observa, estudia y conoce las características genéricas o comunes que se reflejan en un conjunto de realidades para elaborar una propuesta de índole general. (Calduch, 2012).

Consiste en conocer características de los diferentes servicios que solicitan los usuarios al personal de la entidad, en cual se registra información, datos de los diferente tramites solicitados, ayuda a progresar en el conocimiento de las realidades estudiadas.

#### **Analítico- Sintético**

Es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad.

El análisis se produce mediante la síntesis de las propiedades y características de cada parte del todo, mientras que la síntesis se realiza sobre la base de los resultados del análisis. (Rodríguez, 2017, pág. 186)

Se analizó la situación de la calidad de servicio, mediante los resultados de sus dimensiones e indicadores, la cual en su mayoría la calidad es calificada como regular, asimismo se sintetizarán los resultados en la función del propósito de la investigación.

### **4.4 Población.**

La población en estudio estuvo conformada por 1100 usuarios de la Oficina de RENIEC Cajabamba.

## **Muestra**

Teniendo en cuenta la población se utilizó la fórmula matemática de población finita.

En donde:

$N = 1100$  personas (Población en estudio).

$S = 0.50 = 50\%$  (varianza de la muestra o aceptación).

$E = 0.05$  Error muestral o precisión que se expresa en %.

$Z = 1.96$  con un nivel de confianza de 95 % (El valor Z se obtiene en la tabla de distribución normal).

Cálculo de la muestra:

$$N = \frac{N * Z^2 * S^2}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * S^2}$$
$$N = \frac{1100 * 1.96^2 * 0.5^2}{(1100 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5^2} = \frac{1056}{3.70} = 285$$

Después de calcular obtenemos como muestra a 285 usuarios de la oficina de RENIEC Cajabamba.

### **Unidad de análisis**

La investigación tiene como unidad de análisis a la Oficina del RENIEC Cajabamba.

### **Unidad de observación**

La presente investigación tiene como unidad de observación a los usuarios de la oficina del RENIEC Cajabamba.

## **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.**

La investigación utilizó el instrumento del cuestionario con preguntas cerradas en función de los indicadores de las variables calidad de servicio y nivel de satisfacción

al usuario. El instrumento fue sometido al análisis de correlación de ítems y a la prueba de Alfa de Cronbach para ver la fiabilidad del instrumento. Asimismo, se sometió al juicio de 2 expertos. (ver anexos)

La técnica, es la encuesta que fue aplicadas en forma directa por el investigador a los usuarios de la Oficina del RENIEC Cajabamba.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.**

La técnica de procesamiento y análisis de los datos recolectados se realizó a través de Excel 2019 y el aplicativo estadístico SPSS 25.0

#### **4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.**

**Tabla 2**

*Equipos, materiales, insumos*

Equipos		Materiales		Insumos	
-	Computadoras	-	Lapiceros	-	Tóner
-	Impresoras	-	Papel bond		
-	Cámara	-	Sobres		
		-	USB		

#### **4.8. Matriz de consistencia metodológica.**

**Tabla 3**

*Matriz de consistencia Metodológica.*

Título: Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario en la oficina de RENIEC Cajabamba, 2020

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos	Metodología	Población y Muestra
<b>Pregunta principal</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>						
¿Qué relación existe entre la Calidad de Servicio y el nivel Satisfacción del Usuario en la oficina de RENIEC Cajabamba, 2020?	Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y el nivel de satisfacción del usuario en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020.	Existe relación positiva entre la Calidad de Servicio y el nivel de la satisfacción del usuario en la oficina de RENIEC Cajabamba, 2020.	<b>Variable (x) Calidad de servicio</b>	Fiabilidad	Entrega oportuna Suministro de servicio Plazos establecidos	Se empleó la técnica encuesta con su instrumento cuestionario para ambas variables.	La investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental, de nivel correlacional, y de sección transversal.	La población estuvo compuesta por 1100 Usuarios y la muestra estuvo compuesta por 285 usuarios de la oficina de Reniec Cajabamba.
				Capacidad de respuesta	Rapidez Solución de problemas Disponibilidad			
				Seguridad	Credibilidad Confianza			
				Empatía	Servicios personalizados			
				Elementos tangibles	Infraestructura Equipos Materiales Personal.			
<b>Pregunta Auxiliares</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>						
▪ ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda la oficina RENIEC Cajabamba, 2020?.	▪ Identificar el nivel de calidad de servicio que brinda la oficina RENIEC Cajabamba, 2020	▪ El nivel de calidad de servicio en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020, es regular.	<b>Variable (y) Satisfacción del usuario</b>	Satisfacción con el servicio percibido	Tiempo de espera Confianza y rapidez			
▪ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020?	▪ Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020.	▪ El nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020, es regular.		Cumplimiento de expectativas	Servicios recibidos			
▪ ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio con las dimensiones de la satisfacción del usuario en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020?	▪ Determinar la relación de la calidad de servicio con las dimensiones de la satisfacción del usuario en la oficina RENIEC Cajabamba, 2020.	▪ La relación entre la calidad de servicio con las dimensiones de satisfacción del usuario es positiva significativa.		Atención de quejas	Solución de problemas Calidad de solución			
				Satisfacción General	Desempeño del personal.			

**CAPÍTULO V:**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**5.1. Presentación de resultados.**

La investigación buscó determinar si existe relación entre la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en la oficina de RENIEC Cajabamba, 2020; lo cual se confirma que la calidad de servicio en resumen tiene un porcentaje de 52.6% que tiene un calificativo de Regular y el nivel de satisfacción del usuario tiene un porcentaje de 60% que significa Bajo.

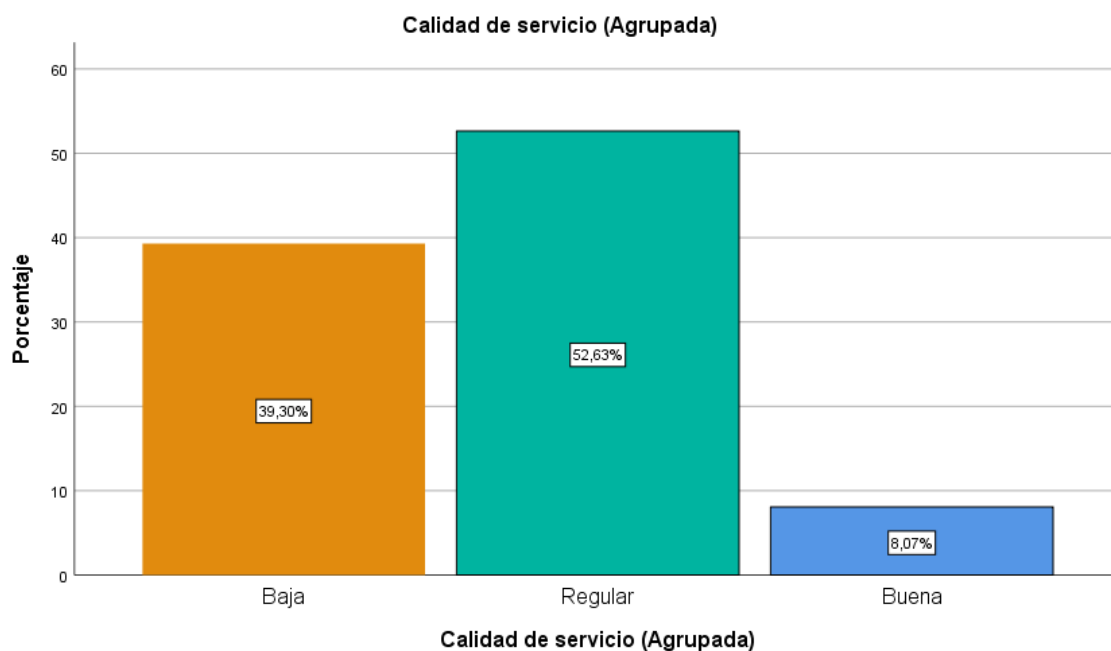
**Tabla 4.**

*Calidad de servicio (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	112	39,3	39,3	39,3
	Regular	150	52,6	52,6	91,9
	Buena	23	8,1	8,1	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y tabulados en el aplicativo estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25.

**Figura 5.**  
*Calidad de Servicio*



Fuente: Tabla 4

### **Análisis e interpretación**

De los 285 usuarios encuestados calificaron a la calidad de servicio con un 52,6%, que es regular, que representa a (150), seguido del porcentaje 39,3% que es baja, representa a (112), y el porcentaje 8,1%, que es buena, representa a (23), esta situación reafirma la evidente falencia en la calidad de servicio que brinda la oficina de RENIEC Cajabamba.

**Tabla 5**

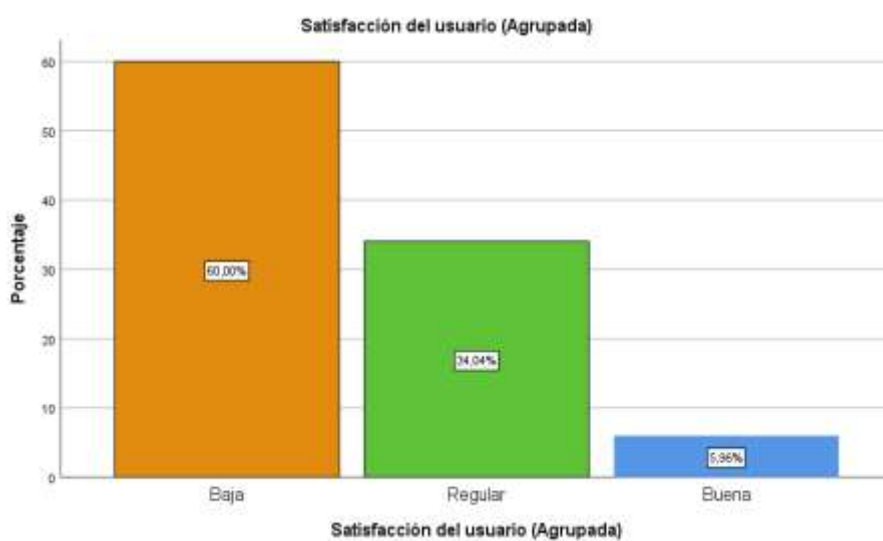
*Satisfacción del usuario.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	171	60,0	60,0	60,0
	Regular	97	34,0	34,0	94,0
	Buena	17	6,0	6,0	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y tabulados en el aplicativo estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25.

**Figura 6.**

*Satisfacción del Usuario*



Fuente: Tabla 5

### **Análisis e interpretación**

De los 285 usuarios encuestados calificaron a la variable Satisfacción del usuario con un 60,0%, es decir baja, representa a (171) usuarios, el cual no se reduce tiempo de espera, rapidez en el servicio, solución de problemas, seguido del porcentaje de 34,0% que es regular, representa a (97), asimismo el porcentaje de



6 %, califica como buena, representa a (17), se reafirma la evidente falencia en la satisfacción del usuario que brinda los servidores de oficina de RENIEC Cajabamba.

## 5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

### 5.2.1. Análisis e interpretación de resultados

#### A. Calidad de Servicio.

**Tabla 6.**

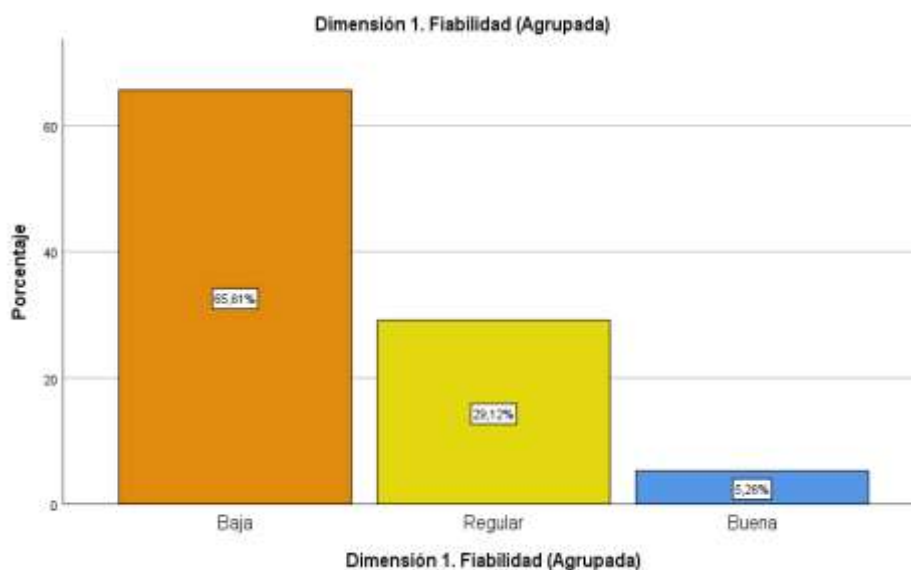
*Dimensión 1. Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	187	65,6	65,6	65,6
	Regular	83	29,1	29,1	94,7
	Buena	15	5,3	5,3	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y tabulados en el aplicativo estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25.

**Figura 7.**

*Fiabilidad*



Fuente: Tabla 6

### **Análisis e interpretación.**

De los 285 Usuarios encuestados, calificaron la dimensión de fiabilidad como baja con el porcentaje de 65.6% que representa a (187), seguido del porcentaje de 29,1%, que es regular, que representa a (83), seguido del porcentaje 5,3% que es buena, que representa a (15), lo cual demuestra que hay un problema deficiente en la entrega oportuna del servicio, el incumplimiento de los plazos establecidos, incumplimiento de los suministros de servicios, esta situación confirma la situación deficiente que presta la oficina de RENIEC Cajabamba.

**Tabla 7.**

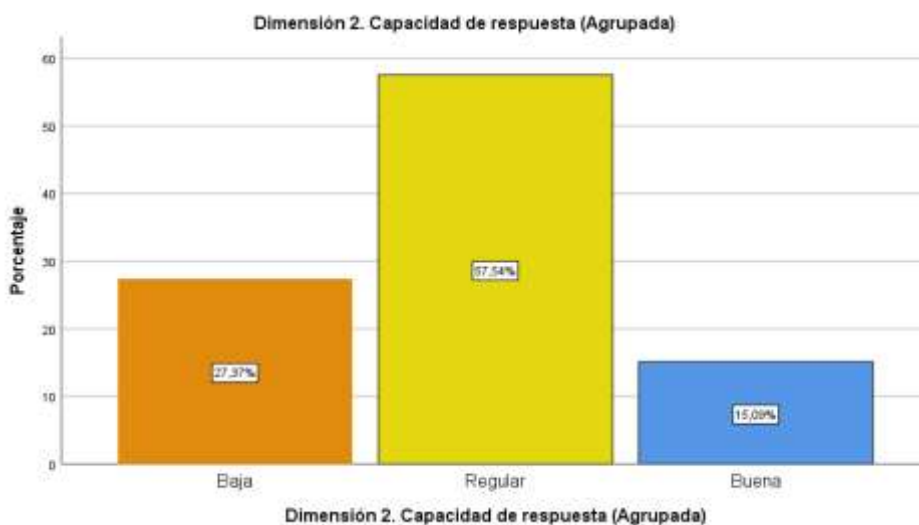
*Dimensión 2. Capacidad de respuesta (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Baja	78	27,4	27,4	27,4
Regular	164	57,5	57,5	84,9
Buena	43	15,1	15,1	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y tabulados en el aplicativo estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25.

**Figura 8.**

*Capacidad de respuesta*



Fuente: Tabla 6

### **Análisis e interpretación**

De los 285 Usuarios encuestados, califican la dimensión capacidad de respuesta como regular con un 57.5%, que representa a (164), seguido del porcentaje de 27,3%, que es baja, representa a (78) y se visualiza el porcentaje de 15,1%, que es buena, representa a (43) es decir presenta falencias, el cual se debe mejorar la rapidez en el servicio, solución de problemas y disponibilidad servicio por parte de los servidores de la oficina de RENIEC Cajabamba.

**Tabla 8.**

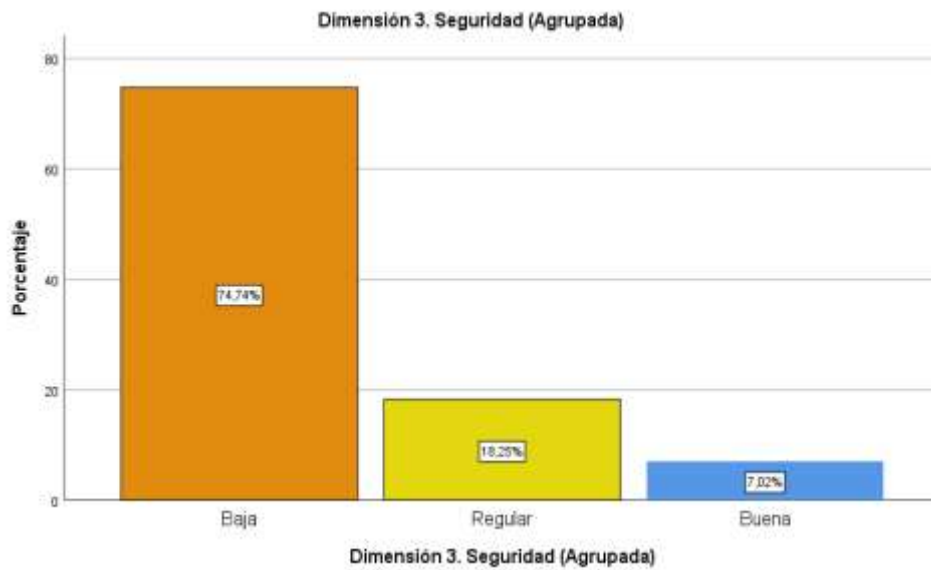
Dimensión 3. Seguridad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	213	74,7	74,7	74,7
	Regular	52	18,3	18,3	93,0
	Buena	20	7,0	7,0	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y tabulados en el aplicativo estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25.

**Figura 9.**

*Seguridad*



Fuente: Tabla 8

### **Análisis e interpretación**

De los 285 Usuarios encuestados, calificaron la dimensión de seguridad como baja con un 74.7%, que representa a (213), seguida del porcentaje de 18,3%, que es regular, representa a (52), seguida del porcentaje de 7%, que es buena, representa a (20), en la actualidad presenta una deficiencia en los indicadores de credibilidad y confianza el cual confirma la situación deficiente de su aplicación por parte de los servidores de la oficina de RENIEC Cajabamba.

**Tabla 9.**

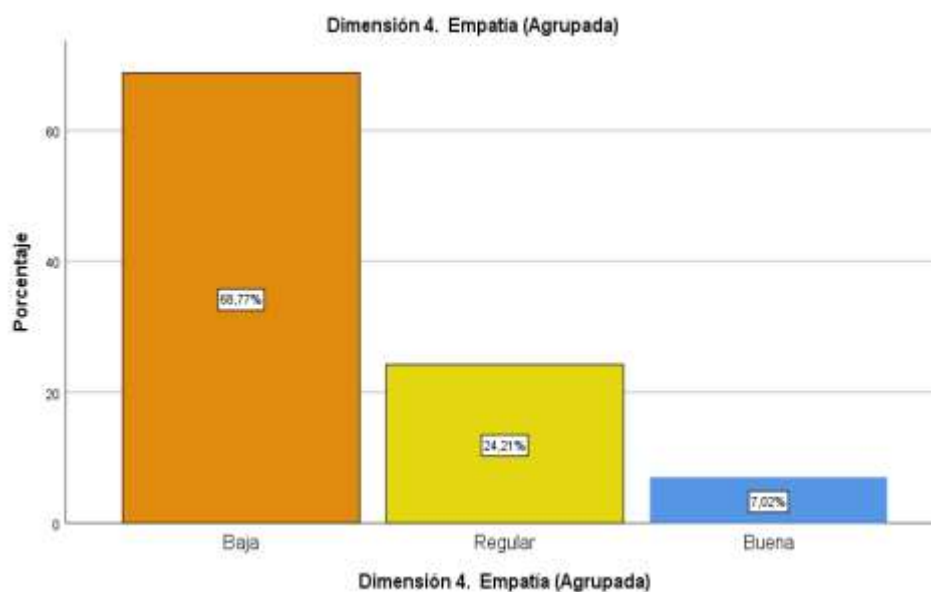
Dimensión 4. Empatía (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	196	68,8	68,8	68,8
	Regular	69	24,2	24,2	93,0
	Buena	20	7,0	7,0	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y tabulados en el aplicativo estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25.

**Figura 10.**

*Empatía*



Fuente: Tabla 9

**Análisis e interpretación**

De los 285 Usuarios encuestados, califican a la dimensión empatía como baja con un 68.8%, que representa a (196) seguido al porcentaje de 24.2%, que es regular, representa a (69), y el porcentaje 7,02% que es buena, representa a (20), el cual

demuestra que hay un problema grave por el pésimo servicio personalizado a los usuarios, esta situación confirma la situación deficiente de atención por parte de los servidores de la oficina de RENIEC Cajabamba.

**Tabla 10.**

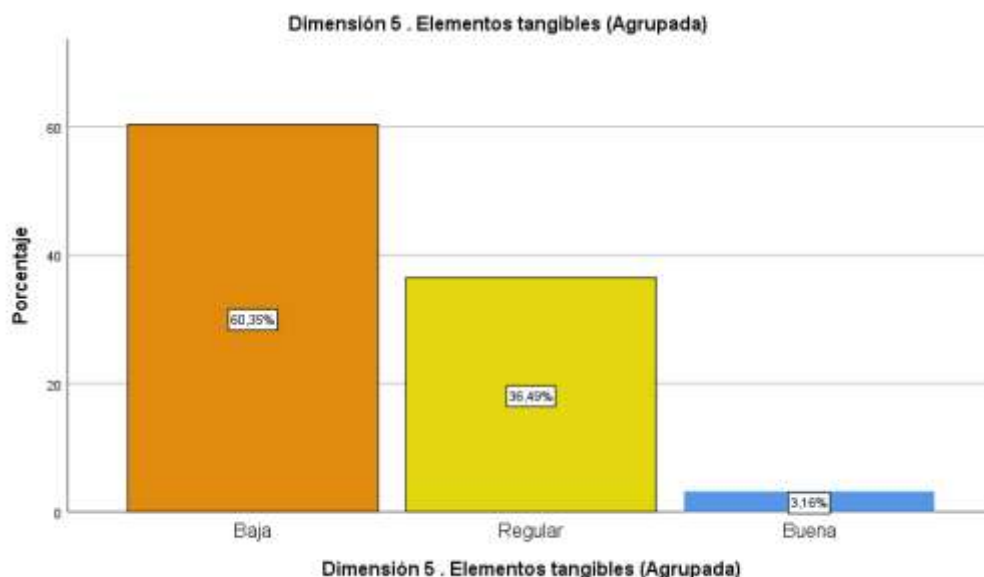
*Dimensión 5. Elementos tangibles (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	172	60,4	60,4	60,4
	Regular	104	36,4	36,4	96,8
	Buena	9	3,2	3,2	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y tabulados en el aplicativo estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25.

**Figura 11.**

*Elementos Tangibles.*



Fuente: Tabla 10

### **Análisis e interpretación.**

De los 285 Usuarios encuestados calificaron a la dimensión de elementos tangibles como baja con 60,4%, que representa a (172, seguido al porcentaje de 36.4%, que es baja, representa a (104), seguido del porcentaje de 3,2%, que es buena, representa a (9) lo cual tiene un escaso personal para la atención al público, falta de implementación de equipos, infraestructura y materiales, podemos decir que esta situación es deficiente por la oficina de RENIEC Cajabamba.

### **B. Satisfacción del Usuario.**

**Tabla 11.**

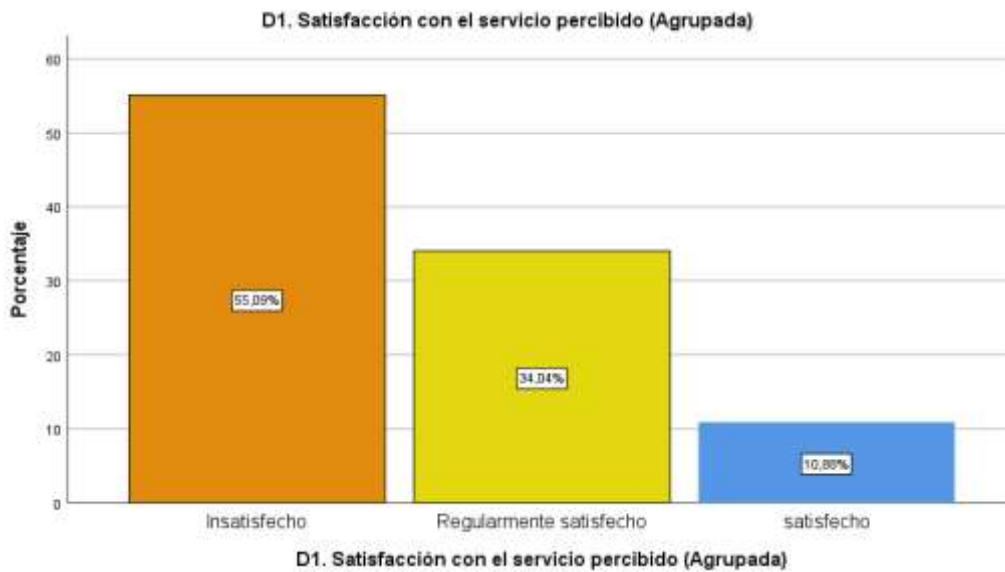
*D1. Satisfacción con el servicio percibido (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	157	55,1	55,1	55,1
	Regularmente satisfecho	97	34,0	34,0	89,1
	Satisfecho	31	10,9	10,9	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y tabulados en el aplicativo estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25.

**Figura 12.**

*Satisfacción con el Servicio Percibidos.*



Fuente: Tabla 11

### **Análisis e interpretación**

De los Usuarios encuestados, en la dimensión satisfacción con el servicio percibido califica como insatisfecho con un porcentaje de 55,1%, que representa a (157), seguido del porcentaje 34,0 %, que es regularmente satisfecho, representa a (97), seguido del porcentaje de 10,9% que es satisfecho, representa a (31), se indica que hay un problema en el que se debe superar en el tiempo de espera, la confianza y rapidez por parte de los servidores de la oficina de RENIEC Cajabamba.



**Tabla 12.**

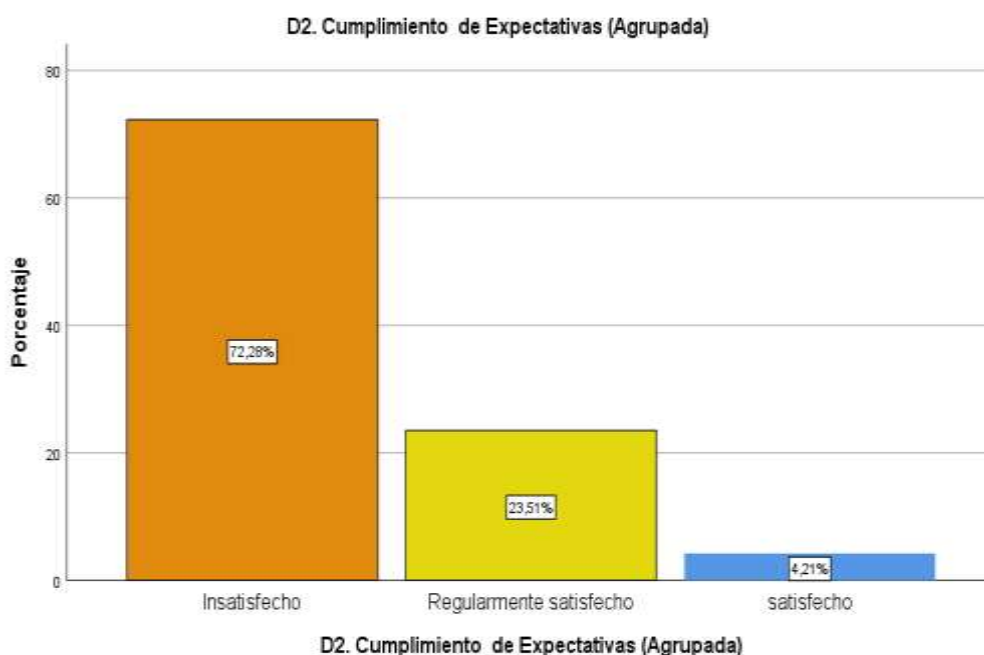
*D2. Cumplimiento de Expectativas (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	206	72,3	72,3	72,3
	Regularmente satisfecho	67	23,5	23,5	95,8
	Satisfecho	12	4,2	4,2	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y tabulados en el aplicativo estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25.

**Figura 13.**

**Cumplimientos de Expectativas.**



Fuente: Tabla 12

**Análisis e interpretación**

De los 285 usuarios encuestados, en cuanto a la dimensión cumplimiento de expectativas tenemos un porcentaje de 72,3% que califica como insatisfechs,

representa a (206), seguido del porcentaje de 23,1%, que es regularmente satisfecho, representa a (67), seguido del porcentaje de 4,2%, que califica como satisfecho, representa a (12) usuarios, es decir, los servicios que reciben los ciudadanos por parte de los servidores de la oficina de RENIEC Cajabamba es deficiente.

**Tabla 13.**

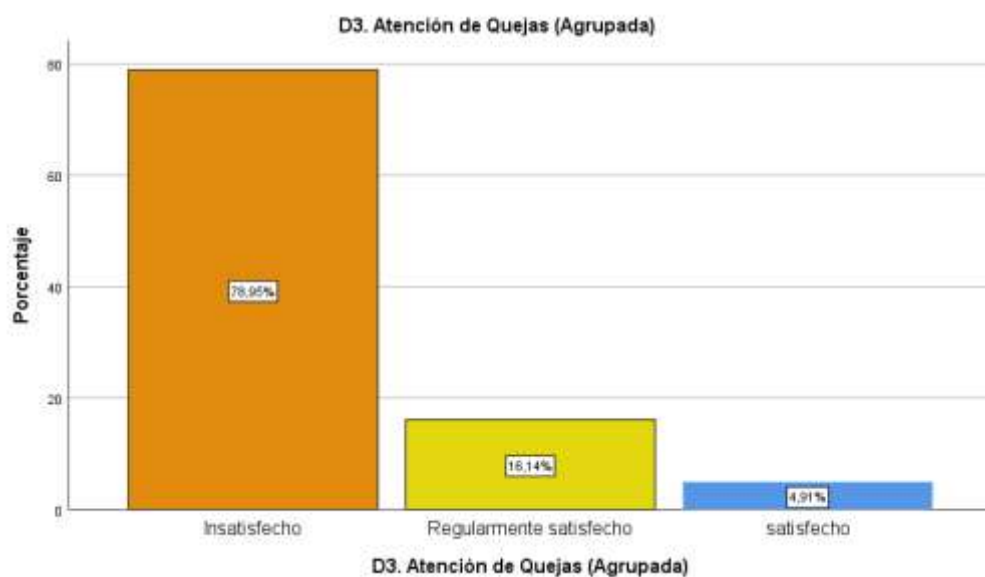
*D3. Atención de Quejas (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho	225	78,9	78,9	78,9
Regularmente satisfecho	46	16,1	16,1	95,1
Satisfecho	14	4,9	4,9	100,0
Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y tabulados en el aplicativo estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25.

**Figura 14.**

*Atención de Quejas.*



Fuente: Tabla 13

### **Análisis e interpretación.**

De los Usuarios encuestados calificaron a la dimensión atención de quejas con un nivel insatisfecho con un porcentaje de 78,9%, representa a (225), seguido del porcentaje el 16,1%, que es regularmente satisfecho, que representa a (46), finalmente el porcentaje de 4,9% califica como satisfecho, el cual existe un problema grave en la solución de problemas y como buscar la calidad de solución a sus dudas o consultas por parte de los servidores de la oficina de RENIEC Cajabamba.

**Tabla 14.**

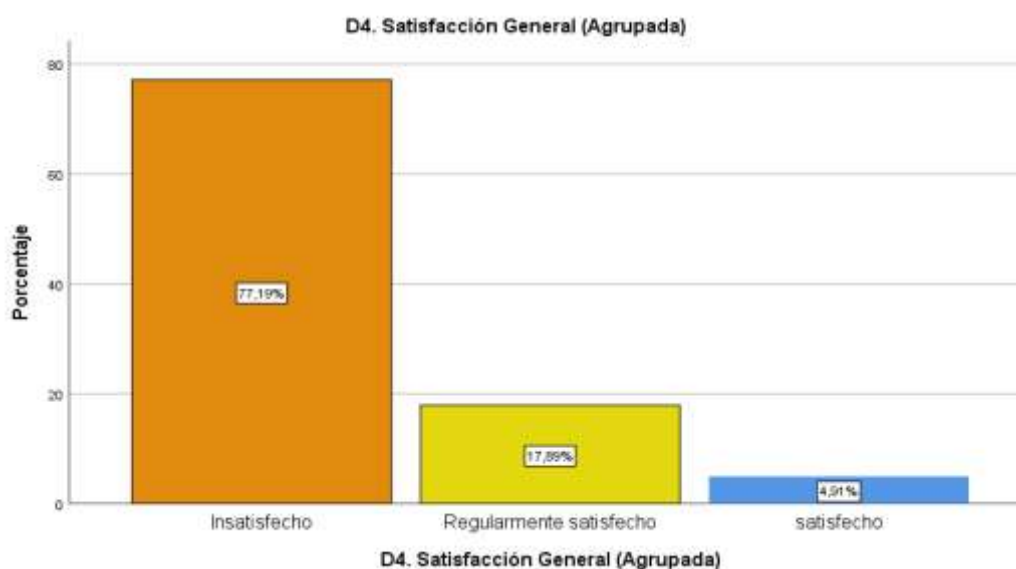
#### *D4. Satisfacción General (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	220	77,2	77,2	77,2
	Regularmente satisfecho	51	17,9	17,9	95,1
	Satisfecho	14	4,9	4,9	100,0
	Total	285	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y tabulados en el aplicativo estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25.

**Figura 15.**

*Satisfacción general.*



Fuente: Tabla 14

### **Análisis e interpretación**

De los 285 usuarios encuestados calificó a la dimensión de satisfacción general como insatisfecho con un porcentaje de 77,2%, representa a (220), seguido del porcentaje de 17,9% que es regularmente satisfecho, representa a (51), y el porcentaje más bajo es 4,9% que significa satisfecho, demuestra una deficiente calidad de solución de problemas por parte de los servidores de la oficina de RENIEC Cajabamba.

### **5.2.2. Discusión de resultados.**

La presente investigación ha tenido por objetivo establecer la relación entre las variables la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la oficina de RENIEC Cajabamba 2020, según los resultados obtenidos podemos corroborar que existe una relación positiva significativa entre ambas variables en promedio la calidad de servicio, es calificada con un nivel regular con un (52,6 %) y el nivel de satisfacción al usuario es calificada como baja (60%), de percepciones de parte de los usuarios de RENIEC Cajabamba.

Los resultados guardan relación con las conclusiones de la tesis de Chicana, (2017) En la investigación *Gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la Superintendencia de Migraciones Bolivariana 2012*, el estudio concluyó que la gestión de la calidad tiene los niveles de alto 16,2 %, mediano 32,4 % y bajo de 51,4 %, por lo que la percepción de la gestión se considera ineficiente. En cuanto a los niveles de satisfacción se obtuvo los siguientes niveles satisfecho 16,7 %, indiferente 10,6 %, insatisfecho 72,7 %, por lo que se deduce que la apreciación de los usuarios respecto a la atención es de un nivel alto de insatisfacción.

De igual modo coinciden con los resultados de la tesis de (Sánchez, 2018) “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018”, (Tesis de maestría en Gestión Pública) en la Universidad Cesar Vallejo. concluye que el nivel de calidad de servicio en la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC impartido por los colaboradores es “medio” considerado así por el 53% de la población, esto se debe a la falta de capacidad que tiene los colaboradores para ayudar al ciudadano que desconoce de los trámites, que los usuarios presentan una satisfacción de nivel medio en un 47%, debido a las malas conductas impartidas por los colaboradores de la institución.

Asimismo, coincide con los resultados de la tesis de Romero, (2017) en su Tesis *Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*, (Tesis de maestría en ciencias) en la Universidad Nacional de Cajamarca. Concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio brindado por el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca

en las dimensiones de: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, tienen un porcentaje elevado para la respuesta regular, lo cual quiere decir que el CAC cumple con los requisitos mínimos para brindar un servicio adecuado a los ciudadanos; Por tanto, la hipótesis ha sido comprobada y que los procedimientos de gestión del CAC no son los más adecuados, por ejemplo, en su mayoría el personal que brinda el servicio de atención al usuario, no cumple con el perfil necesario para dar un servicio de alta calidad, lo cual origina cierto grado de insatisfacción en los usuarios; el CAC, no cuenta con un software informático que satisfaga las necesidades de operación, así como las tareas de seguimiento y control de expedientes.

### 5.3. Contrastación de hipótesis

La investigación se planteó la hipótesis general que; la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción del usuario en la oficina de RENIEC Cajabamba, 2020, lo cual se corrobora porque una variable tiene un calificativo promedio de regular y la otra variable tiene un calificativo promedio de bajo.

**Tabla 15.**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
N		285	285
Parámetros normales	Media	27,51	19,59
	Desv. Desviación	5,921	5,834
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,208	,212
	Positivo	,208	,212
	Negativo	-,120	-,169
Estadístico de prueba		,208	,212
Sig. asintótica(bilateral)		,000	,000

Los valores Sig. (p-valor) son menores a 0.05 lo cual indica que se debe usar el coeficiente de correlación de Spearman para la contratación de las hipótesis, el cual se realizó la prueba de normalidad y los resultados indican que los datos no son normales.

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

**Tabla 16.**

*Prueba de Correlación de Spearman entre variables*

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	285	285

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos mediante el procesamiento de software SPSS.

La tabla 16, indica la relación que existe entre la variable calidad de servicio con la variable satisfacción del usuario, la cual presenta una significación de  $0.000 < 0.05$  esperada, con un coeficiente Rho Spearman = 0.685, por lo cual se considera que existe una relación positiva significativa, se acepta por tanto en este caso la hipótesis planteada que indica que existe relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

**Tabla 17.**

*Correlación de calidad de servicios y la dimensión de satisfacción con el servicio percibido.*

			Calidad de servicio	D1. Satisfacción con el servicio percibido
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,573**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
	D1. Satisfacción con el servicio percibido	Coefficiente de correlación	,573**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	285	285

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos mediante el procesamiento de software SPSS.

La tabla 17, indica la relación que existe entre la variable calidad de servicio con la dimensión satisfacción con el servicio percibido de la variable satisfacción del usuario, la cual presenta una significación de  $0.000 < 0.05$  esperada, con un coeficiente Rho Spearman = 0.573, por lo cual se considera que existe una relación positiva significativa, se acepta por tanto en este caso la hipótesis planteada que indica que existe relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción con el servicio percibido.



**Tabla 18.**

*Prueba de Correlación de calidad de servicio y la dimensión cumplimiento de expectativas.*

		Calidad de servicio	D2. Cumplimiento de Expectativas
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,725**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	285
	D2. Cumplimiento de Expectativas	Coefficiente de correlación	,725**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	285

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos mediante el procesamiento de software SPSS.

La tabla 18, indica la relación que existe entre la variable calidad de servicio y la dimensión cumplimiento de expectativas de la variable satisfacción del usuario, la cual presenta una significación de  $0.000 < 0.05$  esperada, con un coeficiente Rho Spearman= 0.725, por lo cual se considera que existe una relación positiva significativa, se acepta por tanto en este caso la hipótesis planteada, que indica que existe relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión cumplimiento de expectativas.

**Tabla 19.***Prueba de Correlación de calidad de servicios y la dimensión atención de quejas.*

			Calidad de servicio	D3. Atención de Quejas
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,476**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
	D3. Atención de Quejas	Coeficiente de correlación	,476**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	285	285

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos mediante el procesamiento de software SPSS.

La tabla 19, indica la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión atención de quejas de la variable satisfacción del usuario, la cual presenta una significación de  $0.000 < 0.05$  esperada, con un coeficiente Rho Spearman = 0.476, por lo cual se considera que existe una relación positiva significativa, se acepta por tanto en este caso la hipótesis planteada que indica que existe relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión atención de quejas.

**Tabla 20.***Prueba de Correlación de calidad de servicios y la dimensión satisfacción general.*

			Calidad de servicio	D4. Satisfacción General
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	285	285
	D4. Satisfacción General	Coefficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	285	285

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos obtenidos mediante el procesamiento de software SPSS.

La tabla 20, indica la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión satisfacción general de la variable satisfacción del usuario, la cual presenta una significación de  $0.000 < 0.05$  esperada, con un coeficiente Rho Spearman = 0.691, por lo cual se considera que existe una relación positiva significativa, se acepta por tanto en este caso la hipótesis planteada que indica que, existe relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión satisfacción general.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a la percepción de los usuarios de la oficina de RENIEC Cajabamba, en relación a la calidad de servicio y el nivel de la satisfacción del usuario, se concluye lo siguiente:

1. La investigación encontró que, existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la oficina de RENIEC Cajabamba, porque el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0.685 lo cual indica que la relación es regular y un valor  $p=0.000$ , así como, el 52,6% de los encuestados, está de acuerdo que la dimensión de capacidad de respuesta (rapidez, solución de problemas, disponibilidad), y el 60% de los encuestados, calificó a la satisfacción del usuario como baja, existe falencia en las dimensiones (satisfacción con el servicio percibido, cumplimiento de expectativas, atención de quejas y satisfacción general).
2. Se identificó que el nivel calidad de servicio, logró determinar que el 52.6% de los encuestados están de acuerdo con la dimensión capacidad de respuesta, es decir el servicio brindado es rápido, facilita la solución de problemas y hay disponibilidad en dar una buena atención por parte de los servidores de la oficina de RENIEC Cajabamba.
3. Se analizó que el nivel de satisfacción del usuario, tiene un nivel bajo del 60% en la oficina de RENIEC Cajabamba, la cual es determinada por las diferencias de la mala atención en las dimensiones de satisfacción con el servicio percibido (tiempo de espera, confianza y rapidez), cumplimiento de expectativas (servicios recibidos), atención de quejas (solución de problemas, calidad de solución), satisfacción general (desempeño del personal), estas situaciones adversas, permitirá al Titular de la

entidad adoptar acciones pertinentes, asimismo contratar más personal para reducir el tiempo en el servicio, que genera mal estar al usuario.

4. Se determinó la relación entre la calidad de servicio con la dimensión satisfacción con el servicio percibido existe relación positiva significativa, al obtener coeficiente de correlación de Spearman de 0.573, la cual indica que es una relación regular, es decir está de acuerdo con los indicadores de tiempo de espera, confianza y rapidez en el servicio brindado por los servidores.

Respecto a la relación entre la calidad de servicio con la dimensión cumplimiento de expectativas existe relación positiva significativa, al obtener un coeficiente Rho Spearman de 0.725, la cual indica que es una relación regular y una significación de  $0.000 < 0.05$ , es decir los servicios recibido por los usuarios es calificado como regular.

Respecto a la relación entre la calidad de servicio con la dimensión atención de quejas de satisfacción del usuario existe relación positiva significativa, al obtener un coeficiente Rho Spearman de 0.476, la cual indica que es una relación regular y una significación de  $0.000 < 0.05$  esperada, la cual la solución de problemas y calidad se solución no se realiza de la formas óptimas.

Respecto a la relación entre la calidad de servicio con la dimensión satisfacción general de satisfacción del usuario existe relación positiva, al obtener un coeficiente Rho Spearman de 0.691, es decir es regular y una significación de  $0.000 < 0.05$  esperada, es decir el desempeño del personal es regular para brindar el servicio al usuario en la oficina de RENIEC Cajabamba,

## **RECOMENDACIONES.**

1. Se sugiere al Titular del RENIEC, así como, al personal de Talento Humano, para la implementación de acciones correctivas y otorguen la importancia que corresponde a la implementación de servicios, para mitigar las situaciones adversas, comunicadas mediante el registro de reclamos, por mala atención en Calidad de Servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles), para mejorar así, la eficiencia, los procedimientos registrales, además capacitar al personal de manera integral en aspectos de calidad.
2. Se sugiere al Titular del RENIEC, así como, al personal de Talento Humano que el cumplimiento en las dimensiones de la satisfacción del usuario, pues mediante la satisfacción con el servicio percibido, deberán contratar más personal para atención al público, para reducir el tiempo de espera, evitar el malestar del usuario en las largas colas, además facilitar la atención rápida, oportuna de los servicios al ciudadano, con el cumplimiento de expectativas, permitirá el trato directo con el público, la comunicación transparente y empática asegurará que el usuario se sienta satisfecho, mediante la atención de quejas, va a permitir conocer las debilidades y dar solución a los problemas suscitadas durante la prestación de los servicios y mediante la satisfacción general, el desempeño de personal que cuenta la entidad asegurará los resultados de todo lo que se planeó, con la finalidad que se cumplan con los objetivos institucionales del RENIEC, cerrando brechas en el acceso a los servicios de identidad.

## REFERENCIAS.

- AitecoConsultores. (2013). *Gestion de Calidad*. España.
- Albrecht. (1988). *Medir la calidad en el servicio*.
- Albrecht. (1988). *Libro Gerencia del Servicio*.
- Alcalde. (2018). *Definicion Calidad de servicio*. Cajamarca.
- Alcalde, J. (2018). *La Influencia de los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestion Educativa Local Cajamarca*. Cajamarca.
- Arana, E. (2011). *La Gestión De Recursos Humanos Como Elemento De Mejora De La Calidad Del Servicio De Ginecología Del Hospital Regional Cajamarca*. Cajamarca.
- Benavente. (2018). "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de servicios al contribuyente sunat puno". Puno.
- Bitner, Z. y. (2002). *Dimención Seguridad*,  
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>.
- Calduch, R. (2012). *Métodos y Técnicas de Investigación en Relaciones Internacionales*. Madrid, Metodo Inductivo..
- Carlzon, J. (2013). *El Momento de la Verdad*. España: Diaz de santos.
- Chauvie. (2015). *Definición de Empatía*.  
<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/7957/1/Chauvie%2C%20Paola.pdf>  
<https://www.redalyc.org/pdf/799/79929780004.pdf>
- Chicana. (2016). *Satisfaccion del Usuario*.
- Chicana. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Lima.
- Chicana, L. (2016). *Definicion Satisfaccion del Usuario*.
- Chicana, L. (2016). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Lima.
- Costa Mendes, I. A. (2011). *Escala SERVQUAL: Validación en población mexicana*. México.
- DA VIÁ, A. (2005). *Filosofía de la calidad*.
- David, M. H. (2017). *Calidad y satisfacción del usuario externo en el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR)*. Chile.
- Deming. (2016). *Calidad*.

- Drucker. (1990). *Capacidad de Respuesta*.
- Eduarte, A. (24 de Enero de 2010). *Calidad en el servicio al cliente*. Obtenido de Gestión: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-12591999000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Farfán. (2007). *Definición de Fiabilidad*,  
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Gómez. (2016). *Definición Competencia*.
- González. (2012). *Definición Modelo SERQUAL*.
- Grönroos. (1994). *Teoría de la Escuela Nordica*.
- Gryna, C. H. (2007). *Análisis y planeación de la Calidad*. McGraw-Hill, 2007.
- Gutierrez. (2005). *Definición Efectividad*.
- Gutierrez. (2005). *Definición Eficiencia*.
- Herrera. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Lima.
- Jaramillo. (2017). *Definición de Competitividad*.
- Jaramillo, R. (2017). *Una Mirada a la competitividad*. Colombia.
- Kleine. (2009). Mantenimiento para aumentar la productividad. *Revista ABB*, 34-37.
- Kotler. (2006). *Servicio*.
- Kotler. (2012). *Dirección de Marketing*. Ciudad de México: Pearson education.
- Leon. (2016). *Definición de Calidad*.
- León. (2016). *Definición de Capacidad de Respuesta*.
- León. (2016). *Definición de Capacidad de Respuesta*.
- Leon, J. C. (2016). *La influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicios en la Unidad de gestión Educativa Local cajamarca 2016*. Cajamarca.
- Leon, J. C. (2018). *La Influencia de los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca*. Cajamarca.
- Mariños. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de asientos jurídicos*. Perú.
- Mendoza, P. R. (2015). *Nivel de la satisfacción de los servicios del centro de Atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2015*. Cajamarca.
- Millán. (1998). *Teoría de los Dos Factores en la satisfacción del cliente*.
- MINSA. (2011). *Medición De Tiempos De Espera En El Servicio De Emergencia Del Instituto Nacional Materno Perinatal*. Lima.



Oliver. (1980). *Teoría de Desconfirmación de Expectativas*.

Oster. (2001). *Análisis moderno de la competitividad*. Oxford: Oxford University Press.

Parasuraman. (1985). *Definición de Percepción*.

Parasuraman. (1998). *Definición Fiabilidad*.

PDC. (2017). *Plan Desarrollo Concertado*. Cajabamba.

Peiró, R. (2020). *Definición Usuario*.

Pérez. (2006). *Definición de Producto*.

Perez. (2007). *Definición Capacidad*.

Piaget. (2001). *Inteligencia y Afectividad*. Buenos Aires: Aique.

Pizzo. (2013). *Calidad de servicio y atención al cliente*.

Quiñonez. (2007). *Calidad de servicio*.

Quiñonez. (2007). *Definición de Calidad de Servicio*.

Rodríguez. (2017). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud el Bosque-Guayaquil*. Guayaquil.

Rodríguez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento, Método Analítico-Sintético*, pag. 186.

Romero. (2017). *Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*. Cajamarca.: Universidad nacional de Cajamarca.

Romero. (2018). *Filosofía de la Calidad*.

Romero, C. (2018). *Filosofías de gestión de la calidad y sus pensadores*.

Romero, P. (2015). *Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los servicios del centro de atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*. Cajamarca.

Ruiz. (2016). “*Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*” .

Salas. (2014). *Definición de Seguridad*.

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

Sandhusen, R. L. (2009). *Manual de Servicio al Cliente* .

Stanton, E. y. (2005). *Fundamentos de Marketing*.

Suprenant. (1982). *Teoría de Paradigma de la desconfirmación* .

Trinidad. (2017). *Definición de Servicio*.

Trinidad, C. (2017). *Dimensiones de la Calidad de Servicio que Influyen en la Reputación Corporativa de las Empresas Courier En Lima*. Lima.

- Troyes. (2017). *Definición de Satisfacción*.
- Troyes. (2017). *Definición de Usuario*. Cajamarca.
- Troyes, F. (2017). “*Nivel de satisfacción de las familias usuarias del servicio de acompañamiento a familias del programa nacional cuna más relacionado con la calidad del servicio en el distrito de bellavista, 2017*”. Cajamarca.
- Tuesta, C. M. (2018). *Incidencia de la Gestión de Mejora de los Procesos Administrativos para incrementar la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2016-2018*. Cajamarca.
- Tuesta, R. (2018). *Filosofía de la calidad*.
- Valencia. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 5.
- Valeriano. (2019). *indicador Desempeño del Personal*. Trujillo.
- Valeriano, D. E. (2019). “*Calidad de Servicio y su influencia en la Satisfacción de los clientes de la Agencia Primavera –Banco de Crédito del Perú –Trujillo 2017*”. Trujillo.
- Zeithaml. (2002). *Marketing de servicio: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: Interamericana de México.
- Zeithaml. (2004). *La teoría de las brechas o gaps, Modelo Servqual*.
- Zeithaml. (2004). *Modelo Servqual*.
- Zeithaml, V. A. (1992). *Modelo Servqual*.
- Zeithaml., V. A. (2001). *Teoría de las brechas o Gaps de Valarie A. Zeithaml*.

# APÉNDICES

## Apéndice 1: Instrumento - Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario

**Estimado Señor, Señora, Señorita:**

El presente cuestionario servirá para verificar la prestación de los servicios que brinda la oficina del RENIEC Cajabamba; con la finalidad de conocer la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario, para lo cual solicito tu apoyo, a fin de que respondas las preguntas descritas en el presente cuestionario, agradecemos sea sincero(a) en sus respuestas para mejorar nuestros servicios y servirle mejor.

**Instrucciones:** marque con una (x) la respuesta seleccionada en cada ítem, indicando su grado de aceptabilidad del servicio recibido, de acuerdo con las siguientes afirmaciones, y según la escala:

N°	Calidad de Servicios -Ítem	Escala		
		No	A veces	Si
		1	2	3
<b>Fiabilidad</b>				
1	¿El servicio brindado por el personal de RENIEC Cajabamba se hace en el tiempo oportuno?			
2	¿Se le brindó el servicio adecuado en la oficina de RENIEC Cajabamba?			
3	¿Su trámite es atendido según lo programado?			
4	La entrega del producto(DNI), se realizó en el plazo establecido?			
<b>Capacidad de Respuesta</b>				
5	¿El servicio brindado por el personal de la oficina de RENIEC Cajabamba es excelente?			
6	¿El personal de RENIEC Cajabamba ofrecen un servicio rápido a los usuarios?			
7	¿El personal de RENIEC siempre están dispuestos a responder las preguntas de los usuarios?			
<b>Seguridad</b>				
8	¿Usted se siente seguro al realizar su trámite para su DNI?			
9	¿La entidad cuenta con personal de seguridad suficiente?			
10	¿La entidad cuenta con señales de seguridad?			
<b>Empatía</b>				
11	¿El personal de RENIEC brinda servicio personalizado al usuario?			

12	¿El personal de RENIEC demuestra amabilidad e interés de servir en todo momento?			
13	¿El personal que lo atendió contaba con suficiente conocimiento para absolver todas sus preguntas?			
14	¿Los ambientes de RENIEC son atractivos y hace sentir cómodo al usuario?			
15	¿RENIEC cuenta con un horario de atención adecuado para el público usuario?			
<b>Elementos Tangibles</b>				
16	¿RENIEC cuenta con equipos sofisticados para facilitar la atención rápida al usuario?			
17	¿Los materiales(afiches, folletos , fichas registrales) que brinda RENIEC contienen información clara y precisa?			
N°	<b>Satisfacción del Usuario -Item</b>	<b>Escala</b>		
		<b>No</b>	<b>A veces</b>	<b>Si</b>
		1	2	3
<b>Satisfacción con el servicio percibido</b>				
1	¿El personal que realizó la atención demostró amabilidad en el servicio que le brindó?.			
2	¿El personal tuvo agilidad en el momento de la atención?			
3	¿El personal proporciona información adecuada y precisa durante el servicio brindado?.			
<b>Cumplimiento de Expectativas</b>				
4	¿Considera usted que el personal de RENIEC satisface sus expectativas en la atención?.			
5	¿El personal de RENIEC le brindo el servicio en el tiempo establecido?			
6	¿Considera usted que RENIEC le ha brindado un producto(DNI) de calidad?.			
7	¿Superó sus expectativas con el servicio recibido?.			
<b>Atención de Quejas</b>				
8	¿El personal de RENIEC es eficiente para solucionar adecuadamente sus dudas?			
9	¿Considera usted que existe disponibilidad del personal para solucionar los problemas con rapidez?.			
10	¿La entidad cuenta con personal idóneo para absolver los problemas más críticos que se presenta en la atención al público?			
<b>Satisfacción General</b>				
11	¿Está usted satisfecho por el servicio recibido?			
12	¿Está usted satisfecho con la atención que recibió del personal que trabaja en RENIEC?			
13	¿RENIEC tiene imagen aceptable en los ciudadanos de la provincia de Cajabamba?.			

14	¿RENIEC Cajabamba mantiene buenas relaciones de coordinación y cooperación con las organizaciones públicas y privadas de la provincia?			
----	--	--	--	--

**JUICIO EXPERTOS**

**DR. NORBERTO BARBOZA CALDERON**



**DR. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**



## Apéndice 2. Correlación cuestionario variable1. Calidad de servicio.

	Ítem1	Ítem2	Ítem3	Ítem4	Ítem5	Ítem6	Ítem8	Ítem10	Ítem11	Ítem12	Ítem13	Ítem14	Ítem15	Ítem16	Ítem17	Ítem19	Ítem20
Ítem1	1																
Ítem2	0,361	1															
Ítem3	-0,100	0,218	1														
Ítem4	-0,033	0,224	0,094	1													
Ítem5	0,170	0,557	0,122	0,504	1												
Ítem6	0,051	0,524	-0,024	0,270	0,144	1											
Ítem8	-0,088	0,055	-0,028	0,860	0,166	0,441	1										
Ítem10	0,170	0,557	0,122	0,504	1,000	0,144	0,166	1									
Ítem11	0,051	0,524	-0,024	0,270	0,144	1,000	0,441	0,144	1								
Ítem12	0,306	0,524	-0,145	0,429	0,867	0,259	0,085	0,867	0,259	1							
Ítem13	0,609	0,290	0,307	-0,290	-0,087	0,191	-0,180	-0,087	0,191	-0,156	1						
Ítem14	0,363	0,452	0,345	0,226	0,294	0,351	0,000	0,294	0,351	0,527	0,000	1					
Ítem15	-0,484	0,086	-0,263	0,560	0,168	0,469	0,540	0,168	0,469	0,302	-0,753	0,238	1				
Ítem16	-0,100	0,218	1,000	0,094	0,122	-0,024	-0,028	0,122	-0,024	-0,145	0,307	0,345	-0,263	1			
Ítem17	-0,100	0,530	0,524	0,405	0,122	0,461	0,531	0,122	0,461	-0,145	0,307	0,000	0,066	0,524	1		
Ítem19	-0,100	0,218	1,000	0,094	0,122	-0,024	-0,028	0,122	-0,024	-0,145	0,307	0,345	-0,263	1,000	0,524	1	
Ítem20	-0,215	0,229	0,758	0,153	-0,050	0,059	0,068	-0,050	0,059	-0,312	0,083	0,211	0,040	0,758	0,467	0,758	1
sum1	0,254	0,758	0,445	0,623	0,581	0,691	0,504	0,581	0,691	0,516	0,231	0,611	0,297	0,445	0,637	0,445	0,390

Se puede apreciar que la relación del Ítem con el total tiene valores aceptables ya que **son mayores a 0,20**, lo que indica que los ítems aportan positivamente al total.

Se eliminó los ítems 7, 9, 18 y 21. Porque no aportan a explicar la variable de estudio.

### Apéndice 3: Análisis de Fiabilidad con Alfa de Cronbach: Calidad de servicio.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,814</b>	<b>17</b>

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	27,0000	34,000	,104	,830
Ítem2	26,7000	29,789	,698	,785
Ítem3	27,5000	33,611	,377	,807
Ítem4	26,9000	30,989	,538	,796
Ítem5	26,9000	32,322	,513	,800
Ítem6	27,1000	28,989	,594	,791
Ítem8	27,1000	31,656	,391	,806
Ítem10	26,9000	32,322	,513	,800
Ítem11	27,1000	28,989	,594	,791
Ítem12	27,0000	32,444	,432	,804
Ítem13	27,1000	34,544	,120	,821
Ítem14	26,8000	31,511	,534	,797
Ítem15	27,2000	33,956	,185	,818
Ítem16	27,5000	33,611	,377	,807
Ítem17	27,5000	32,500	,585	,799
Ítem19	27,5000	33,611	,377	,807
Ítem20	27,0000	32,889	,270	,814

El análisis de fiabilidad del cuestionario de la **variable1: Calidad de servicio**. Muestra que no es necesario eliminar ningún ítem para mejorar el valor de alfa=0,814. El cual salió ACEPTABLE para continuar con el estudio. (ver anexo al final)



#### Apéndice 4. Correlación cuestionario variable 2. Satisfacción del usuario

	Ítem1	Ítem3	Ítem4	Ítem5	Ítem6	Ítem7	Ítem8	Ítem9	Ítem10	Ítem11	Ítem12	Ítem13	Ítem14	Ítem15
Ítem1	1													
Ítem2	-0,310													
Ítem3	0,115	1												
Ítem4	1,000	0,115	1											
Ítem5	0,144	0,069	0,144	1										
Ítem6	0,139	0,465	0,139	-0,028	1									
Ítem7	0,115	1,000	0,115	0,069	0,465	1								
Ítem8	1,000	0,115	1,000	0,144	0,139	0,115	1							
Ítem9	0,050	0,331	0,050	0,238	0,134	0,331	0,050	1						
Ítem10	0,139	0,465	0,139	-0,028	1,000	0,465	0,139	0,134	1					
Ítem11	0,138	0,647	0,138	-0,414	0,559	0,647	0,138	0,000	0,559	1				
Ítem12	1,000	0,115	1,000	0,144	0,139	0,115	1,000	0,050	0,139	0,138	1			
Ítem13	0,122	0,406	0,122	0,703	0,055	0,406	0,122	0,117	0,055	-0,163	0,122	1		
Ítem14	0,138	0,647	0,138	-0,414	0,559	0,647	0,138	0,000	0,559	1,000	0,138	-0,163	1	
Ítem15	-0,071	0,079	-0,071	0,299	0,128	0,079	-0,071	0,445	0,128	-0,286	-0,071	0,531	-0,286	1
suma2	0,520	0,774	0,520	0,261	0,714	0,774	0,520	0,414	0,714	0,536	0,520	0,479	0,536	0,300

Se puede apreciar que la relación del Ítem con el total tiene valores aceptables ya que **son mayores a 0,20**, lo que indica que los ítems aportan positivamente al total. **Se eliminó el ítem 2.**

## Apéndice 5: Análisis de fiabilidad con Alfa de Cronbach: Satisfacción del Usuario

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
<b>,811</b>	<b>14</b>

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	21,8000	27,511	,478	,797
Ítem3	22,2000	24,178	,691	,776
Ítem4	21,8000	27,511	,478	,797
Ítem5	22,0000	28,667	,109	,831
Ítem6	22,1000	24,989	,590	,785
Ítem7	22,2000	24,178	,691	,776
Ítem8	21,8000	27,511	,478	,797
Ítem9	21,5000	27,611	,295	,810
Ítem10	22,1000	24,989	,590	,785
Ítem11	22,2000	26,844	,455	,797
Ítem12	21,8000	27,511	,478	,797
Ítem13	22,4000	28,489	,379	,804
Ítem14	22,2000	26,844	,455	,797
Ítem15	22,0000	28,889	,126	,824

El análisis de fiabilidad del cuestionario de la **variable2: Satisfacción del usuario**. Muestra que no es necesario eliminar ningún ítem para mejorar el valor de alfa=0,811. El cual salió ACEPTABLE para continuar con el estudio. (ver anexo al final)

# **ANEXOS**

## Anexo 1 Tabla de Valores del Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

## Anexo 2. Tabla de valores del Coeficiente de Correlación de Spearman

Valor de $\rho$	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta