



Service quality and user satisfaction of the Registry Office -RENIEC- Abancay

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la oficina Registral - RENIEC-Abancay

Flores-Flores Nadia S.¹ Alarcón-Palomino Ivon N.², y Valer-Montesinos Rosario L.³

<https://orcid.org/0009-0002-4734-5359>¹, <https://orcid.org/0000-0002-7115-3835>² y
<https://orcid.org/0000-0001-7709-6627>³

¹Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, nadia131024@gmail.com

²Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, ialarcon@unamba.edu.pe

³Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, rvaler@unamba.edu.pe

(Recepción: 05/03/2023 - Aceptación 21/06/2023)

Abstract. The main objective of the investigation was to determine how the quality of the service is related to the satisfaction of the users of the RENIEC-Abancay Registry Office. Regarding the methodology used, the type of research was determined, being basic, descriptive level and non-experimental design of a transectional type, considering as the study population comprised of all citizens over 18 years of age and under 65 years of age (electoral population), the sample was determined by simple type probabilistic sampling. The survey technique was applied, through the questionnaire instrument, the model applied for the quality of service variable was the Serperf model with a Likert scale; For the user satisfaction variable, the survey technique was applied, using the Likert scale questionnaire instrument. The results achieved at the time of testing the general hypothesis with Spearman's Rho correlation coefficient was a value of 0.654, which indicates a moderate positive correlation between the two variables.

Keywords: Service quality, expectations, Serperf model, user satisfaction.

Resumen. La investigación tuvo como objetivo principal determinar como la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC-Abancay. Respecto a la metodología utilizada se determinó el tipo de investigación siendo esta básica, nivel descriptivo y diseño no experimental de tipo transeccional, considerando como población de estudio comprendida por todo ciudadano mayor de 18 años y menor de 65 años (población electoral), la muestra se determinó mediante muestreo probabilístico tipo simple. Se aplicó la técnica de encuesta, mediante el instrumento cuestionario, el modelo aplicado para la variable calidad de servicio fue el modelo Serperf con escala Likert; para la variable satisfacción del usuario se aplicó la técnica de encuesta, mediante el instrumento cuestionario con escala Likert. Los resultados logrados al momento de realizar la contrastación de la hipótesis general con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fueron de un valor de 0,654 lo que indica una correlación positiva moderada entre las dos variables.

Palabras clave: Calidad del servicio, expectativas, modelo Serperf, satisfacción de los usuarios.

1 Introducción

Hablar de calidad de servicio y satisfacción del usuario, hace referencia a una relación directa y de carácter positivo. En el Perú, se puede observar en las entidades públicas que la calidad de servicio es un tema de preocupación y esto conlleva a altos niveles de insatisfacción de los usuarios. Todas las entidades públicas y privadas ven al usuario como un elemento vital de su quehacer diario, por ello, implementan protocolos de atención al usuario para brindar calidad de servicio y así tener usuarios satisfechos. Sin embargo, no todos los trabajadores de una institución pública tienen en consideración que los usuarios son el motor para el funcionamiento de dichas

instituciones. A nivel nacional, se tiene los datos estadísticos de Global Research Marketing (GRM) donde indican que el 67% de los encuestados ha señalado que se alejan de un servicio por la mala atención; mientras que un 60% pide el libro de reclamaciones [1]. Así también se pudo observar en las entidades públicas que la calidad de servicio pasa a un segundo plano que conlleva a altos niveles de ineficiencia e ineficacia, convirtiéndose en déficit público y la percepción del usuario en cuanto a su satisfacción es baja [2]. A nivel regional, se tienen los datos estadísticos de la Defensoría del Pueblo de Apurímac informando que, en el año 2020, se atendió 1085 casos referidos a la vulneración de derechos ciudadanos. De esta cifra, 599 (55,2 %) fueron consultas, 249 (22,9 %) quejas contra instituciones públicas por mala calidad de servicio y 237 (21,8 %) petitorios que fueron presentados a diversas entidades del Estado; el 35,1 % de las quejas ciudadanas fue por deficiencias en los trámites y procedimientos en diversas instituciones públicas [3]. Datos importantes que nos manda a reflexión y análisis del actuar de nuestros servidores públicos que nos motiva a realizar investigaciones para recomendar acciones para el mejoramiento de los servicios públicos. “El mayor desarrollo del país ha hecho a su población empoderarse, por lo tanto, su grado de satisfacción es menos alcanzable debido a que sus expectativas son más altas y eso produce que aumente la brecha en términos de las empresas que se han quedado estáticas en el servicio que están prestando a sus clientes, mientras que las expectativas siguen subiendo” [4]. Los problemas para la insatisfacción de los usuarios en las instituciones públicas son la falta de profesionalismo del personal que atiende en dichas entidades ya que los usuarios deducen que ese personal tiene carencias como la falta de capacitación, la ausencia de vocación para la atención al público y la falta de compromiso, así como el largo proceso al momento de hacer algún trámite y los ambientes inadecuados para la prestación del servicio. A nivel regional, se observa que la mayoría de los usuarios tienen una expectativa alta en cuanto a servicios ofrecidos por instituciones, pero al momento de recibir la atención sus expectativas no se ven satisfechas. El Registro Nacional de Identidad y estado Civil RENIEC- Abancay, como institución pública teniendo como sede en la provincia de Abancay, institución del estado importante que tiene la función de cerrar brechas en cuanto a identificación y estado civil se refiere, atendiendo a un importante número poblacional. Por lo cual, se ve la necesidad de demostrar la calidad del servicio en la Oficina Registral del RENIEC – Abancay, mejorar y, consecuentemente, lograr la satisfacción del usuario. Por ello se planteó el problema de la siguiente forma ¿De qué manera la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC-Abancay?

1.1 Calidad de Servicio

Desde el punto de vista empresarial entendemos por calidad el cumplimiento de las especificaciones del cliente de un producto o un servicio. Desde la visión del ámbito privado, calidad es asegurarse de que vuelvan los clientes y no devuelvan el producto, es hacer las cosas correctamente, con los mejores medios y a través de la práctica de la excelencia. [5]. La percepción de calidad puede ser tangible cuando se tiene un producto, sin embargo, en los servicios existe elementos importantes y muchas veces intangibles que puede variar según la percepción de los usuarios. En el sector público la medición de calidad de servicio es subjetivo sin embargo es de preocupación de las autoridades mejorar los servicios públicos. El sistema nacional de Modernización de la Gestión Pública con su ente rector la Secretaria de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia de Consejo de Ministros realiza esfuerzos articulados para mejorar los servicios públicos con una política de promover una gestión pública eficiente enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos [6]. Bajo esta premisa existe aún procesos que mejorar para lograr la satisfacción de los usuarios. Aportaciones de Aguilar Morales [7] respecto al servicio argumenta que, no es más que el conjunto de soportes que rodean al acto de comprar. Una de sus principales características es que en general coincide el momento de su producción con el momento de consumo. Características del buen servicio:

- Un servicio es más un proceso que un producto.
- Un servicio casi nunca se puede almacenar.
- No se puede predeterminar de antemano la calidad final de un servicio.
- En el sector de servicios, cuando menos alguno sino es que varios de los trabajadores que lo generan o producen, tienen trato directo con el cliente o consumidor final.

Según la secretaria de Gestión Pública, la Subsecretaria de calidad de atención al usuario [8] define calidad de servicio como “la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y las expectativas a las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva” p. 6. Por tanto, calidad de servicio seguirá vinculado los elementos que se utiliza para dicho proceso acompañado de la intervención del servicio público. Así también se entiende como valor público que, según la Secretaria de Gestión Pública, la Subsecretaria de calidad de atención al usuario [8] considera como intervenciones publican de carácter efectivo, es decir que generan resultados efectivos para los ciudadanos.

Modelos teóricos de calidad de servicio

La búsqueda de una definición universal sobre la calidad de servicio ha dado a lo largo de los últimos 60 años tuvieron diversos resultados que se adaptan a diferentes circunstancias. La calidad de servicio ha sido definida de varias maneras como el valor, la conformidad con las especificaciones, la conformidad con los requisitos exigidos, la aptitud para el uso del producto, la búsqueda de no pérdida por parte del cliente, y el conocimiento y/o superación de las expectativas de los clientes y/o usuarios. Al ser un tema complejo en torno a la relación existente entre el concepto de calidad y satisfacción, se observa que hay varios modelos que buscan evaluar la calidad del servicio. Los estudios relacionados a la calidad de servicio, fueron varios entre los cuales encontramos:

EL modelo Servqual, ampliamente utilizado en el ámbito organizacional, planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry 1988 según Tapia y Artega [9] es considerado como uno de los modelos con alta fiabilidad respecto a los servicios se refiere; dicho modelo se fundamenta en cinco dimensiones: i) elementos tangibles, ii) confiabilidad, iii) respuesta del personal, iv) seguridad, v) calidez o empatía. Los elementos antes mencionados buscan verificar la calidad del servicio que la organización realiza. Service Performance más conocida como SERVPERF nació como alternativa a Servqual planteado por Cronin y Taylor que según Tapia y Artega [9] el modelo se sustenta la calidad de servicio sin considerada las expectativas del cliente. El modelo mide cinco dimensiones de la calidad de los servicios: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los autores transformaron estas dimensiones en 22 afirmaciones para medir las perspectivas de los usuarios [9]. A continuación el Modelo para la gestión de calidad de servicio se estructura en elementos dirigidos a repercutir en aquello que los usuarios valoran, según la norma técnica de la Secretaría de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública [8] los componentes son “i) conocer las necesidades y expectativas de las personas, ii) identificar el valor del servicio, iii) fortalecer los servicios, iv) medir y analizar la calidad del servicio, v) liderazgo y compromiso de la Alta Dirección; y vi) cultura de la calidad de servicio”p.6. Para efectos de la investigación se tomó el modelo SERVPERF analizando dichos componentes y verificando el contexto en el que se desempeña la institución.

1.2. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un estado emocional de la persona, es así que las organizaciones buscan constantemente dicho estado en sus usuarios, debido a que las expectativas de los diferentes servicios van en aumento, por ello nace la preocupación constante de tanto organizaciones públicas como privadas de buscar elementos que conlleven a dicho estado. En la actualidad, un requisito para poder ganarse un lugar en los clientes es obtener la satisfacción del mismo, por ello, el objetivo es mantenerlo satisfecho durante todo el proceso de intervención, durante y al término del servicio. Básicamente la satisfacción del usuario se ve mostrada cuando sus expectativas fueron logradas o superadas por el servicio brindado. [10] Para entender dicho estado nos valemos de los modelos teóricos que mencionan elementos que midan como lograr la satisfacción del usuario.

Modelos teóricos de satisfacción del usuario. La importancia del tema ha llevado a autores a mencionar modelos teóricos que midan la satisfacción del usuario, así tenemos la Teoría de la equidad, según Aiteco [11] consiste en que un individuo percibirá un trato justo si piensa que la relación entre los resultados que obtiene (salidas) y sus contribuciones (insumos) es resultado al de las personas de referencia (referentes). De acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando el usuario considera que el nivel de los resultados obtenidos en el proceso de adquisición del servicio está en alguna manera equilibrados con sus entradas del proceso tales como el costo, el tiempo y el esfuerzo que realiza el usuario. Así también cuando los usuarios perciben que dicha relación es desigual, se asume que el servicio no compensa a las entradas, siendo esta negativa y como consecuencia se tiene usuarios insatisfechos [11]. Así También la teoría de la atribución causal asocia la satisfacción del usuario con el proceso cognitivo de verificación de las atribuciones debidas a causas internas del individuo y atribuciones a causas externas relacionadas con el contexto externo. El modelo afectivo – cognitivo fundamenta que las emociones y los juicios cognitivos, no son independientes y que ambos influyen directamente en la satisfacción del consumidor. [12]. Según Thompson [13] la satisfacción es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y, por ende, en el mercado objetivo. Por ese motivo, resulta muy importante que todas las personas que trabajan en una organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente. [13]. Los elementos que lo conforman para medir la satisfacción del usuario según Thompson [13] es:

- El Rendimiento percibido: Se refiere al desempeño (entrega de valor).
- Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los usuarios tienen por conseguir algo.
- Los Niveles de satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio (insatisfacción, satisfacción y complacencia)

Es por ello en la investigación se tomó dichos elementos para medir la satisfacción de los usuarios de la oficina Registral de RENIEC- Abancay, así también planteándose el objetivo general de la siguiente manera: Determinar cómo la calidad del servicio se relaciona en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC-Abancay.

2 Método

La presente investigación es de un enfoque cuantitativo, tipo básico, según Hernández et al., [14]. El nivel de la investigación fue descriptivo - correlacional, según Hernández et al., [14] los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se estudie. Los estudios correlacionales tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. [14]

- a) **Sujetos:** Se define la población como el total de los usuarios del RENIEC Abancay, comprendida por todo ciudadano mayor de 18 años y menor de 65 años (población electoral), que requieran atención en la jurisdicción de la Oficina Registral del RENIEC Abancay. La ubicación de la población conforma con todos aquellos usuarios que deseen acceder al servicio de atención brindado por el RENIEC en su Oficina Registral de Abancay que suman un total de 279 918. El tipo de muestra es probabilística, ya que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtuvieron definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo o análisis. Hernández et al., [14], en aplicación de la fórmula se concluyó que la muestra de usuarios que asistirán al RENIEC Abancay el día de la toma de datos (2020), es una muestra probabilística sin discriminación de ningún aspecto, el tamaño de la muestra tiene un valor de 383.62 y redondeando obtenemos una muestra de 384 usuarios que recibieron atención en el Oficina Registral del RENIEC – Abancay.
- b) **Técnicas e instrumentos:** La técnica usada es la encuesta estructurada de opinión que generalmente utilizan diversos cuestionarios aplicados en diferentes contextos Hernández et al., [14]. El instrumento a utilizarse para la variable calidad de servicio es el cuestionario de modelo ServPerf, que consta de preguntas estructuradas bajo un modelo de la escala de Likert, teniendo una confiabilidad de 0.969 (alfa de Cronbach). Para la variable satisfacción del usuario la técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento el cuestionario estructurado con una confiabilidad de 0.969 (alfa de Cronbach).
- c) **Procedimiento:** Primeramente, se eligió la calidad de servicio y la satisfacción del usuario como tema de investigación, considerándose estos dos temas como un aspecto importante en la administración pública. Luego se relacionó la problemática existente en la Oficina Registral RENIEC -Abancay con el tema elegido, llegando a la conclusión que es necesario un estudio de la problemática actual. Seguidamente, se planteó los objetivos y las hipótesis de investigación, reforzándose con la elaboración de un marco teórico. Se consolidó la parte metodológica de investigación, poniendo énfasis en el diseño y tipo de investigación; se consideró la población de estudio, logrando determinar a partir de esta el tamaño de la muestra, seguidamente se elaboró los instrumentos de recolección de datos estructurados utilizando el Modelo ServPerf. Finalmente, se determinaron los resultados, a partir de estos se generan las conclusiones de la investigación.

3 Resultados

Se muestra los resultados obtenidos de la investigación realizada. En la Figura 01 según la estadística de la calidad de servicio, el nivel de calificación que los usuarios encuestados dieron a la OR RENIEC Abancay en cuanto a calidad de servicio es totalmente de acuerdo con un 41,1% de aceptación.

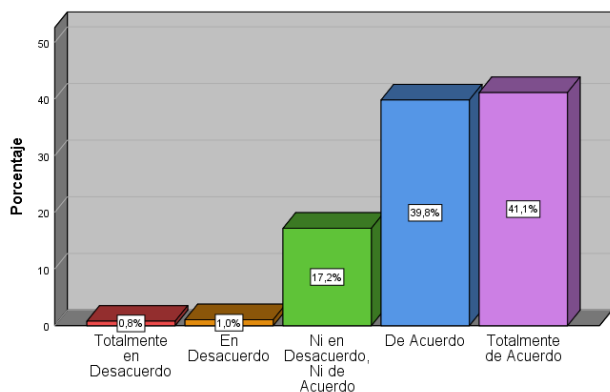


Fig. 1. Estadística de la calidad de servicios

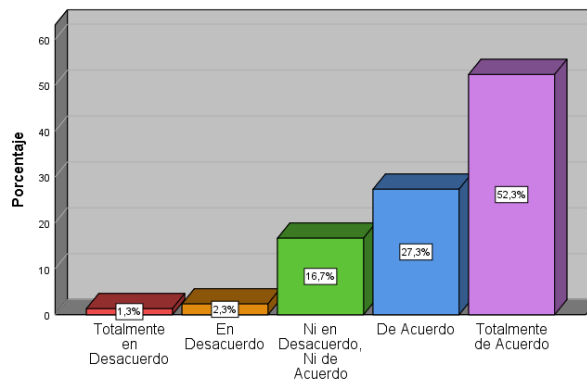


Fig. 2. Estadística de la satisfacción de los usuarios

En la figura 2 se muestra el nivel de calificación que dan para la variable satisfacción de los usuarios, se observó un 52,3% estuvieron totalmente de acuerdo, un 27,3%, de acuerdo; mientras, que un 16,7% se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo; con un 2,3% de encuestados estuvieron en desacuerdo; solamente con un 1,3% estuvieron totalmente en desacuerdo.

4 Discusiones Conclusiones

En relación a la calidad del servicio de los usuarios de la oficina registral del RENIEC-Abancay 2020, del 100% de usuarios encuestados, el 41,1% califica la calidad del servicio de la Oficina Registral RENIEC- Abancay como totalmente de acuerdo, el 39,8% lo calificaron de acuerdo, 17,2% indicaron que estuvieron ni en desacuerdo ni en acuerdo, el 1,0% indicaron que estuvieron en desacuerdo y el 0,8% totalmente en desacuerdo. Al momento de realizar, la contrastación de hipótesis general con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman se tiene un valor de 0,654 lo que indica una correlación positiva moderada entre las dos variables. Por su parte, investigaciones recientes por realizadas por Silva et al. [15] confirman la asociación positiva entre la variable calidad de servicio, satisfacción del cliente y lealtad al cliente con sus respectivas dimensiones; así también Rivera Reyes [16], indica en sus conclusiones que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes, según el ente Rho de Spearman cuyo resultado fue de 0,457 lo que indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables. Resultados que concuerden según las teorías planteadas y refuerzan los resultados de la investigación. Se tiene también en las investigaciones de Garfías Vivanco [17] que existe una correlación positiva moderada con un 0,406 en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, lo que nos respalda los resultados de las variables en estudio. Puma Quispe [18], obtiene una relación directa entre ambas variables. Por lo que, se puede decir que las investigaciones precedentes de la calidad de servicio y satisfacción del usuario tienen correlación positiva indicando que a mayor calidad de servicio se tendrán mejores niveles de satisfacción en usuarios o clientes. A manera de conclusión se determinó con un nivel de confianza del 95% que la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC-Abancay, por ello las organizaciones públicas deben poner mayor énfasis en la variable calidad de servicio con las dimensiones que la conforman siendo estas: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, aplicando políticas de buen servicio al ciudadano ya que consecuentemente los usuarios percibirán valor en los servicios públicos y por tanto satisfacción.

5 Biografías

- Nadia Saturnina Flores Flores Licenciada en Administración.
- Ivon Nieves Alarcón Palomino Docente de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Licenciado en Administración de Empresas, Maestra en Gestión Pública.
- Rosario Leticia Valer Montesinos Docente de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Licenciado en Administración, Magister en Educación, Doctora en Educación.

6 Referencias

- [1] Ochoa, «Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención.» *Gestión*, 08 Agosto 2018.
- [2] M. Minaya, «Gestión pública y burocracia: ¿Problema de nunca acabar?» *Stakeholders*, 2017.
- [3] D. d. P. Apurímac, «Defensoría del Pueblo en Apurímac atendió más de 1080 quejas, petitorios y consultas durante el año 2020.» Defensoría del Pueblo, Abancay, 2021.
- [4] A. Aguirre M., «Servicios en Chile, aún una tarea pendiente.» *AMCHAM Chile*, 2016.
- [5] G. F. Iribarren, «Gabriel Farias Iribarren.» 22 Octubre 2015. [En línea]. Available: <https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/>.
- [6] Secretaría de gestión Pública, «Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.» AC Pública, Lima, 2020.
- [7] J. E. Aguilar Morales, Servicio al Cliente, México: Network de Psicología Organizacional, 2019.
- [8] Secretaría de Gestión Pública- Subsecretaría de calidad y Atención al Ciudadano, *Norma Técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector Público*, Lima, 2018.
- [9] G. S. Tapia Montero y B. A. Artega Mora, «Evaluación de la calidad percibida del servicio por consumidores en los restaurantes de la ciudad de Milagro.» *Journal of Business*, vol. 4, n° 2, pp. 169-176-199, 2020.
- [10] «SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO - PERÚ.» *Scielo*, vol. 20, n° 3, pp. 397-403, 2020. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- [11] AITECO Consultores, «AITECO Consultores.» 2023. [En línea]. Available: <https://www.aiteco.com/teoria-de-la-equidad/>. [Último acceso: 2023].
- [12] J. C. Flores Vega, «Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca.» Huancayo, 2019.
- [13] I. Thompson, «La Satisfacción del Cliente.» *Rev Med*, Bolivia, 2019.
- [14] R. Hernandez Sampieri, C. Fernandez Collado y P. Baptista Lucio, *Metodología de la Investigación*, Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., 2014.
- [15] J. G. Silva Triveño, B. A. Macías Hernández, E. Tello Leal y J. G. Delgado Rivas, «La relación entre la calidad de servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México.» *CienciaUAT*, vol. 15, n° 2, pp. 85-101, 2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- [16] S. J. Rivera Reyes, «La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador.» Ecuador, 2019.
- [17] M. Y. Garcías Vivanco, «Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente de la Empresa Electro Sur Este S.A.A de la Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac - 2016.» Andahuaylas, 2016.
- [18] M. Puma Quispe, «Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en los hospedajes de la ciudad de Tambobamba, provincia de Cotabambas, Apurímac - 2017.» Tambobamba, 2017.