

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Calidad de servicio y satisfacción de la atención de  
usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral  
Reniec Huancavelica 2023**

Raul Huallpa Rodriguez

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Mg. JAIME SOBRADOS TAPIA  
Director Académico de la Escuela de Posgrado

DE : **Mg. James Wilfredo Huaman Gora**  
Asesor del Trabajo de Investigación

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de Investigación

FECHA : 19 de diciembre 2023

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación titulado "**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE USUARIOS QUECHUAHABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAVELICA 2023**", perteneciente a **Bach. RAUL HUALLPA RODRÍGUEZ**, de la **MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL**; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado **16%** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas:) SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Mg. James Wilfredo Huaman Gora

DNI: 04002904

**Arequipa**  
Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**  
Av. San Carlos 1980  
(064) 491 420

**Cusco**  
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**  
Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 212 2760

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **RAUL HUALLPA RODRÍGUEZ**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 42188463, egresado de la **Maestría en Recursos Humanos y Gestión Organizacional** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El Trabajo de Investigación/Tesis titulado "**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE USUARIOS QUECHUAHABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAVELICA 2023**", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de **MAESTRO EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL**.
2. El Trabajo de Investigación/Tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación/Tesis es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Huancayo, **29 de Noviembre** de 2023.



**RAUL HUALLPA RODRÍGUEZ**  
DNI. N° 42188463



Huella

**Arequipa**  
Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**  
Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**  
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**  
Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

# CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE USUARIOS QUECHUAHABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.unaj.edu.pe">repositorio.unaj.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

9	1library.co Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1 %
11	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

TESIS

"INSTRUMENTO 5KC EN LA EVALUACIÓN DE  
EXPEDIENTES TÉCNICOS DE CAMINOS  
VECINALES HUANCAYO 2023"

PRESENTADO POR:

Bach. KATHERINE KATIUSKA CONDORI CASTRO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

Todas las fuentes	
Coincidencia 1 de 36	
repositorio.uccs.edu.pe Fuente de Internet: 14 URL	2 %
Entregado a Universida... Trabajos del estudiante: 13	2 %
repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet: 8 URL	2 %
Entregado a Universida... Trabajos del estudiante: 12	2 %
Entregado a Pontificia ... Trabajos del estudiante: 29	2 %
repositorioslatinoameri... Fuente de Internet: 6 URL	2 %
pdfcookie.com Fuente de Internet: 2 URL	2 %
cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet: 10 URL	2 %
zonasegura.seace.gob... Fuente de Internet: 16 URL	2 %

Excluir fuentes

Mg. James Wilfredo Huaman Gora

DNI: 04002904

**Arequipa**

Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**

Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760



**Asesor**

Mg. James Wilfredo Huamán Gora

### **Agradecimiento**

Gracias a Dios, por darme vida y salud, por darme los conocimientos, fortaleza para alcanzar mis objetivos.

A la Universidad Continental por brindarme las pautas necesarias para la realización de mis estudios, gracias por haberme brindado los mejores docentes quienes apoyaron mi desarrollo personal.

A mis hermanos por estar presente desde que comencé a desarrollarme en la carrera, a mi asesor James Wilfredo Huamán Gora por ser paciente y enseñarme con dedicación respecto a mi investigación, sin él esto no habría sido posible.

A mi amigo Felix Abdón Castillo Alanya por su apoyo incondicional y compartir conocimientos y experiencia.

Al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Huancavelica, por haberme brindado espacio y tiempo para poder ejecutar el presente trabajo.

El autor.

### **Dedicatoria**

A mis padres Graciela y Julián, por su amor y constante motivación. A mi hermana Nancy Gloria, por su guía desde el cielo. A mi hijo Christopher Jared, “hombrecito trabajador”.

## Índice

Asesor .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Índice.....	v
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
Capítulo I Planteamiento del estudio.....	13
1.1. Planteamiento y formulación del problema .....	13
1.1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.1.2. Formulación del problema.....	16
1.2. Determinación de objetivos.....	16
1.2.1. Objetivo general.....	16
1.2.2. Objetivos específicos.....	16
1.3. Justificación e importancia del estudio.....	17
1.4. Limitaciones de la presente investigación.....	18
1.4.1 Limitación de comunicación .....	18
1.4.2 Limitación de información .....	18
Capítulo II Marco teórico .....	19
2.1. Antecedentes del problema .....	19
2.1.1. Tesis internacionales.....	19
2.1.2. Tesis nacionales.....	22
2.1.3. Artículos.....	24
2.2. Bases teóricas .....	27
2.1.1. Calidad de servicio. ....	27
2.1.2. Satisfacción de la atención.....	36
2.1.3. Atención pública en quechua.....	47
2.2. Definición de términos básicos .....	50
2.2.1. Calidad de servicio. ....	50
2.2.2. Satisfacción de atención.....	51

2.2.3. Capacidad de respuesta.....	51
2.2.4. Complacencia de los usuarios.....	51
2.2.5. Elementos tangibles. ....	51
2.2.6. Empatía. ....	51
2.2.7. Expectativa de los usuarios. ....	51
2.2.8. Fiabilidad. ....	51
2.2.9. Percepción de los usuarios.....	52
2.2.10. Seguridad. ....	52
Capítulo III Hipótesis y variables .....	53
3.1. Hipótesis .....	53
3.1.1. Hipótesis general. ....	53
3.1.2. Hipótesis específicas. ....	53
3.2. Operacionalización de variables .....	53
3.2.1. Calidad de servicio. ....	53
3.2.2. Satisfacción de Atención. ....	53
3.2.3. Matriz de operacionalización de variables. ....	55
Capítulo IV Metodología del estudio.....	57
4.1. Método y tipo de la investigación .....	57
4.1.1. Método.....	57
4.1.2. Tipo y alcance.....	57
4.2. Diseño de la investigación .....	58
4.3. Población y muestra .....	59
4.3.1. Población.....	59
4.3.2. Muestra.....	59
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	60
4.5. Técnicas de análisis de datos .....	62
Capítulo V Resultados.....	63
5.1. Resultados y análisis .....	63
5.1.1. Resultados de la calidad de servicio.....	64
5.1.2. Resultados de la satisfacción de atención.....	71
5.1.3. Resultados de la calidad de servicio y la satisfacción de atención... ..	75
5.2. Prueba de hipótesis .....	77
5.2.1. Prueba general. ....	78
5.2.2. Primera prueba específica.....	80

Hipótesis de investigación: .....	80
5.2.3. Segunda prueba específica .....	81
5.2.4. Tercera prueba específica .....	83
5.3. Discusión de resultados .....	84
Conclusiones.....	89
Recomendaciones.....	91
Referencias Bibliográficas .....	92
Anexos .....	97
Apéndice 1: Matriz de consistencia .....	97
Apéndice 2: Matriz de operacionalización .....	98
Apéndice 3: Instrumentos de investigación .....	100
Apéndice 4: Consentimiento informado.....	104
Apéndice 5: Validación del instrumento .....	105
Apéndice 6: Carta de presentación para solicitud de aplicación de los instrumentos .....	155
Apéndice 7: Cuestionario de calidad de atención.....	155
Apéndice 8: Encuesta satisfacción del usuario .....	162
Apéndice 9: Base de datos.....	171
Apéndice 10: Panel fotográfico.....	183
Apéndice 11: Validación de expertos en el idioma quechua .....	184

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de variables</i> .....	55
<b>Tabla 2</b> <i>Ficha técnica del instrumento SERVQUAL</i> .....	61
<b>Tabla 3</b> <i>Ficha técnica del cuestionario de satisfacción de la atención</i> .....	62
<b>Tabla 4</b> <i>Baremos de la satisfacción de atención</i> .....	63
<b>Tabla 5</b> <i>Baremos de la calidad de servicio</i> .....	63
<b>Tabla 6</b> <i>Resultados para los elementos tangibles</i> .....	64
<b>Tabla 7</b> <i>Resultados para la fiabilidad</i> .....	65
<b>Tabla 8</b> <i>Resultados para capacidad de respuesta</i> .....	67
<b>Tabla 9</b> <i>Resultados para seguridad</i> .....	68
<b>Tabla 10</b> <i>Resultados para empatía</i> .....	69
<b>Tabla 11</b> <i>Resultados para calidad de servicio</i> .....	70
<b>Tabla 12</b> <i>Resultados para expectativas de los usuarios</i> .....	71
<b>Tabla 13</b> <i>Resultados para la percepción de los usuarios</i> .....	72
<b>Tabla 14</b> <i>Resultados para complacencia de los usuarios</i> .....	73
<b>Tabla 15</b> <i>Resultados para la satisfacción de atención</i> .....	74
<b>Tabla 16</b> <i>Resultados para la calidad de servicio y expectativas de los usuarios</i> . 75	
<b>Tabla 17</b> <i>Resultados para la calidad de servicio y percepción de los usuarios</i> ... 75	
<b>Tabla 18</b> <i>Resultados para la calidad de servicio y complacencia de los usuarios</i> 76	
<b>Tabla 19</b> <i>Resultados para la calidad de servicio y satisfacción de atención</i> .....	76
<b>Tabla 20</b> <i>Resultados de normalidad para calidad de servicio</i> .....	77
<b>Tabla 21</b> <i>Resultados de normalidad para satisfacción de atención</i> .....	78
<b>Tabla 22</b> <i>Prueba de correlación general</i> .....	79
<b>Tabla 23</b> <i>Primera prueba de correlación específica</i> .....	81
<b>Tabla 24</b> <i>Primera prueba de correlación específica</i> .....	82
<b>Tabla 25</b> <i>Primera prueba de correlación específica</i> .....	83

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Resultados porcentuales de la</i> .....	64
<b>Figura 2</b> <i>Resultados porcentuales de la fiabilidad</i> .....	66
<b>Figura 3</b> <i>Resultados porcentuales de la capacidad de respuesta</i> .....	67
<b>Figura 4</b> <i>Resultados porcentuales de la seguridad</i> .....	68
<b>Figura 5</b> <i>Resultados porcentuales de la empatía</i> .....	69
<b>Figura 6</b> <i>Resultados porcentuales de la calidad de servicio</i> .....	70
<b>Figura 7</b> <i>Resultados porcentuales de las expectativas de los usuarios</i> .....	71
<b>Figura 8</b> <i>Resultados porcentuales de la Percepción de los usuarios</i> .....	72
<b>Figura 9</b> <i>Resultados porcentuales de la complacencia de los usuarios</i> .....	73
<b>Figura 10</b> <i>Resultados porcentuales de la satisfacción de los usuarios</i> .....	74



## Resumen

En el Perú, la lengua nativa más hablada es el quechua, con un total de 3 millones 799 mil habitantes, muchos quechuahablantes no reciben un trato equitativo y apropiado, en el sector público, siendo una de ellas, el “Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC”, lo que ha causado un incremento en los niveles de insatisfacción por parte de este tipo de usuarios. El estudio, como objetivo, determinó la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023. El método usado fue el científico, tipo de investigación básica, con alcance transversal correlacional, diseño correlacional, se empleó el instrumento cuestionario, el cual fue validado por cinco expertos, a una muestra de 152 usuarios quechuahablantes que visitaron por semana al RENIEC. Se halló que, el 90,8% de encuestados, manifestaron que el nivel de la calidad de servicio fue alto y 9,2% restante, medio. Además, el 86,2% de los encuestados indicaron que el nivel fue alto, mientras que el 13,8% de los encuestados indicaron un nivel medio respecto a la satisfacción de atención. Concluyendo que, existe una relación significativa entre la “calidad de servicio y la satisfacción de atención de los usuarios quechuahablantes” en la “Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023”, debido a que la correlación Rho de Spearman ( $Rho=0,855$ ), con una significancia de  $p=0,000$ .

**Palabras clave:** *Quechuahablantes, servicio público, mejora de servicios, inclusión cultural, experiencia del usuario.*

## Abstract

In Peru, the most spoken native language is Quechua, with a total of 3 million 799 thousand inhabitants, many Quechua speakers do not receive equal and appropriate treatment, in the public sector, one of them being the National Registry of Identification and Status Civil – RENIEC, which has caused an increase in the levels of dissatisfaction on the part of this type of user. The study, as an objective, determined the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of the attention of Quechua-speaking users at the RENIEC Huancavelica 2023 Registry Office. The method used was the scientific one, type of basic research, with a cross-correlational scope, correlational design, the questionnaire instrument was used, which was validated by five experts, to a sample of 152 Quechua-speaking users who visited RENIEC per week. It was found that 90.8% of respondents stated that the level of service quality was high and the remaining 9.2%, medium. In addition, 86.2% of the respondents indicated that the level was high, while 13.8% of the respondents indicated a medium level regarding satisfaction with care. Concluding that there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of Quechua-speaking users at the RENIEC Huancavelica 2023 Registry Office, due to the Spearman's Rho correlation ( $Rho=0.855$ ), with a significance of  $p=0.000$ .

**Keywords:** *Quechua speakers, public service, service improvement, cultural inclusion, user experience.*

## Introducción

La prestación de un servicio de calidad y una atención a la cliente satisfactoria son aspectos esenciales para el éxito de cualquier organización o empresa. En particular, garantizar que los usuarios de diversas culturas y lenguajes reciban un trato justo y adecuado en todos los servicios ofrecidos es de vital importancia. En este contexto, la Oficina Registral RENIEC de Huancavelica se enfrenta al desafío de brindar una atención de alta calidad y satisfacción a los usuarios que hablan quechua. Por lo tanto, surge la siguiente interrogante: "¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica en el año 2023?". El objetivo de este estudio es determinar si existe una correlación significativa y directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechuahablantes. El trabajo se estructura de la siguiente manera: El Capítulo I proporciona una introducción al estudio, que incluye los objetivos, la justificación y la relevancia de la investigación. El Capítulo II aborda el marco teórico, que comprende los antecedentes, los fundamentos teóricos de cada variable y las definiciones de los conceptos clave. El Capítulo III se centra en la formulación de las hipótesis y las variables, junto con la operacionalización de estas últimas. El Capítulo IV describe la metodología empleada en el estudio, incluyendo el método de investigación, el tipo de investigación, el alcance y el diseño del estudio. El Capítulo V presenta los resultados y el análisis de las variables, además de realizar la prueba de hipótesis y discutir los hallazgos. Finalmente, se incluyen las conclusiones, las referencias y la bibliografía en las secciones finales del trabajo.

El autor.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del estudio**

#### **1.1. Planteamiento y formulación del problema**

##### **1.1.1. Planteamiento del problema.**

El Perú es un país multilingüe, es decir, que además del español, el mapa de idiomas incluye más de 50 idiomas locales y sus dialectos; por si fuera poco, el país es pluricultural porque los peruanos ofrecen diferentes expresiones culturales, cuyos orígenes en algunos casos derivan del idioma, la herencia cultural o la mezcla de diferentes culturas (Yataco, 2012). Asimismo, se reconoce como idioma oficial al castellano, con un 85.92% de la población utilizándolo, seguido del quechua, hablado por el 13.21%. La importancia del manejo del quechua según área geográfica es relevante, y más aún en las entidades públicas, donde el manejo de lengua debe adecuarse según área geográfica y el conocimiento de la lengua debe replicarse en los trabajadores públicos con el fin de ofrecer un servicio de calidad sustentado en el adecuado entendimiento y en una comunicación fluida (Yana & Gutiérrez, 2011).

Terán et al. (2021), argumentan que “la calidad de servicio en las entidades públicas muchas veces es confundida con un simple proceso de rutina que debe cumplirse por obligación; sin embargo, para lograr que los usuarios principales de los servicios sean realmente beneficiados, se requiere que se desarrolle un enfoque basado en cinco principios: la calidad sustancial, la confianza, el adecuado uso del tiempo de acción y reacción, la seguridad, y la empatía”. De igual manera, Izquierdo (2021) menciona que la “calidad de servicio en el sector público implica que los servidores del Estado comprendan la importancia de no cometer errores, esto supone que haya una constante revisión y supervisión de las actividades que se realice a fin de evitarlos; asimismo, el autor resalta que otro aspecto a tomar en cuenta es la facilidad de acceso que se brinde a los usuarios para que estos puedan ser atendidos y beneficiados”.

En base a lo anterior y según lo establecido en la Ley N° 29735 (2011), es válido e importante que los ciudadanos sean atendidos en las entidades públicas en su lengua indígena u originaria, incluida la lengua de señas. Sin embargo, esto no se cumple en la mayoría de entidades, dificultando con ello la transmisión de mensajes claros que permita una comunicación efectiva y de calidad en beneficio de los usuarios que acuden a una institución para realizar gestiones o consultas.

Velarde et al. (2017) indican que cuando un usuario no recibe una adecuada calidad de servicio no se sentirá satisfecho ya que sus expectativas de atención no serán cumplidas o resueltas adecuadamente, motivo por el cual desarrollará una sensación y reacción negativa hacia la entidad. Izquierdo (2021) también señalaba que “la satisfacción de los usuarios de las entidades públicas está unida a la calidad del servicio que reciba porque si esta última es deficiente lo más probable es que el usuario ya no tenga deseos de volver; en dicho sentido, es innegable que ambos conceptos guardan una relación, puesto que no puede haber satisfacción sin que el usuario haya percibido calidad”.

El Estado Peruano, a través de la “Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021”, señala que “las entidades estatales están en la necesidad y obligación de modernizarse y brindar servicios de calidad con el propósito de que los usuarios vena satisfechas sus demandas (PCM, 2020)”. En este contexto, según el Ministerio de cultura (2019), es importante que el servidor público promedio tenga conocimiento y manejo de idiomas, acorde al área geográfica. Esto implica que los servidores de la Oficina Registral RENIEC Huancavelica – región en la que la lengua materna es el quechua y sus distintas variedades – deben dominar dicho idioma para que, en el contacto directo con los usuarios, puedan absolver las dudas o procedimientos involucrados en el logro de actividades, tramites y necesidades.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) es una entidad autónoma cuya responsabilidad principal radica en la identificación de los ciudadanos peruanos y la emisión de documentos de identidad. Además, su labor abarca el registro de eventos vitales como nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros cambios en el estado civil. Durante los procesos electorales, el RENIEC desempeña un papel crucial proporcionando el Padrón Electoral utilizado en las elecciones. Desde su establecimiento en 1995, el RENIEC ha experimentado un notable crecimiento en la identificación y registro de la población peruana. Su enfoque se orienta hacia la documentación de aquellos ciudadanos que carecen de identificación, con especial énfasis en el Plan Nacional de Restitución de la Identidad. Además, se dedica a registrar a los menores de edad y a mejorar el registro mediante la implementación de soluciones tecnológicas como el sistema biométrico de identificación por huellas dactilares. Su objetivo principal es garantizar una identificación confiable y el registro preciso de eventos vitales, respaldado por un compromiso constante de mejorar la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad. La Oficina Registral RENIEC Huancavelica, establecida en 2010, opera bajo la supervisión de la Jefatura Regional 14 – Huancavelica, en conformidad con la Ley N° 26497 de 2006.

Sin embargo, en una investigación exploratoria de la entidad, se identifica en los trabajadores de la Oficina Registral RENIEC que no todos manejan de forma fluida el manejo del quechua, algunos de los servidores entienden, pero no hablan y no pueden responder de forma adecuada a las consultas, necesidades y procedimientos para que sea entendible de esta manera el usuario acelere con sus trámites generando vacíos e insatisfacción, que motivan al error y al no retorno; también se cuenta con personal que desconoce la lengua generando confusión e insatisfacción a los usuarios. Lo afecta al usuario quechuhablante quien, en la mayoría de casos, recurre a un intérprete para que pueda ser atendido; no obstante, según el Ministerio de Cultura, el registro de traductores e intérpretes aún es caso y no

siempre pueden atender al usuario cuando éste lo requiera (Olmo, 2021).

A razón de lo expuesto se desarrolló esta investigación con el fin de evaluar la calidad de servicio que se brinda a los usuarios de la localidad, así como su nivel de satisfacción, para posteriormente identificar la relación que hay entre ambos constructos en el contexto anteriormente descrito.

### **1.1.2. Formulación del problema.**

#### ***A. Problema general.***

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la atención de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023?

#### ***B. Problemas específicos.***

- a) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y las expectativas de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023?
- b) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la percepción de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023?
- c) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la complacencia de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023?

### **1.2. Determinación de objetivos**

#### **1.2.1. Objetivo general.**

Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la atención de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.

#### **1.2.2. Objetivos específicos.**

- a) Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y las expectativas de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.

- b) Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la percepción de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.
- c) Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la complacencia de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.

### **1.3. Justificación e importancia del estudio.**

El estudio, resultó de utilidad para las personas quechuahablantes, porque permitió un mejor manejo, entendimiento de los procedimientos que debe seguir para lograr los tramites que requieren realizar y lograrlos en corto plazo; asimismo, al conocer la satisfacción del servicio que se muestra en el RENIEC, brindando una atención adecuada aportando a la calidad que presenta el servicio, los usuarios se sintieron contentos. También, fue útil para la institución y otras instituciones que brindan servicios al público que habla quechua, porque de esta manera tomaran en cuenta las recomendaciones y estrategias según los resultados de esta investigación respecto al uso del quechua al momento de atender a las personas y logren entender el proceso de sus trámites. De esta manera, se brindó información apropiada para que el público usuario logre el objetivo al momento de generar sus trámites de forma fluida y entendible. Asimismo, el estudio se justificó por relevancia social porque aportó con el RENIEC, generando la necesidad de implementar capacitaciones o preparación del personal que labora. Además, en busca de generar “mayor satisfacción en el servicio que los trabajadores de la entidad” puedan emitirla, permitieron que el proceso de servicio sea el adecuado, siendo relevante para la institución; de manera que, al conocer el estado del servicio y la calidad brindada al usuario, se tomaron en cuenta para que los usuarios tengan una mejor visión y perspectiva de lo que el servidor le da a conocer.

La trascendencia social de esta investigación estuvo representada en el beneficio a todo el público quechuahablantes para mayor satisfacción al momento de realizar sus trámites. Además, su implicancia práctica radicó en la preparación de los personales para brindar información adecuada, tomando



en cuenta el manejo adecuado del quechua y llegar de forma directa al público. Asimismo, se justificó por el valor teórico al contar con información que se manejó con la intención de interpretar el análisis de las teorías respecto a las variables, fortaleciendo otros estudios que contengan términos iguales a este, los cuales fueron tomados en cuenta para el desarrollo de la parte teórica de sus trabajos.

Y, finalmente se justificó metodológicamente al pretender brindar a futuros estudios un instrumento para almacenar información, de esa forma aquellos investigadores que desarrollen estudios como éste, puedan tomar esta herramienta en bien de lograr el objetivo propuesto. El instrumento tuvo una confiabilidad y validez, de modo que se puede usar en proyectos que tengan la misma finalidad.

#### **1.4. Limitaciones de la presente investigación.**

##### **1.4.1 Limitación de comunicación**

La investigación tuvo una limitación principal generada por los problemas de comunicación, la barrera del idioma entre los investigadores y los usuarios quechuahablantes podría dificultar la recopilación de datos precisos y la comprensión de las respuestas de los participantes.

##### **1.4.2 Limitación de información**

La investigación podría enfrentar desafíos para acceder a una muestra representativa de usuarios quechuahablantes, lo que podría sesgar los resultados si no se incluyen diferentes segmentos de esta población.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes del problema**

##### **2.1.1. Tesis internacionales.**

Morais (2020) llevó a cabo una investigación centrada en la evaluación de la satisfacción del servicio al cliente, con el propósito de proponer nuevas medidas orientadas a mejorar la calidad de la atención prestada por la Organización Militar de la Marina de Brasil. Este estudio adoptó un enfoque explicativo y se desarrolló a través de la aplicación de encuestas a los usuarios durante el primer semestre de 2020. Entre las áreas de mejora identificadas por los usuarios se destacaron cuestiones como los tiempos de espera, la burocracia, la procrastinación y la percepción de falta de voluntad por parte de los asistentes, entre otros aspectos. Además, se subrayó que alcanzar un nivel satisfactorio de atención al cliente en el ámbito público podría considerarse relativamente más sencillo que en el sector privado, dado que se deben tomar en cuenta factores como la organización, la higiene, la empatía, el compromiso y la atención humana para lograr un nivel óptimo de satisfacción. En resumen, la investigación concluyó que resulta beneficioso que las entidades públicas otorguen prioridad a la satisfacción del cliente de manera similar a como lo hacen las empresas privadas, dado que la prestación de un servicio de alta calidad es una herramienta fundamental que ejerce una influencia cada vez mayor en el entorno actual.

Chikwawawa (2019) se embarcó en un estudio con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción experimentado por los jubilados en relación con los servicios proporcionados por la Autoridad Nacional de Seguridad Social (NSSA). En el desarrollo de su investigación, se optó por un enfoque cuantitativo, y la recopilación de datos se llevó a cabo mediante la administración de cuestionarios a 162 usuarios de la NSSA. Los resultados obtenidos revelaron que la tasa global de satisfacción con los servicios prestados alcanzó el 62%. Entre los

factores que más contribuyeron a la insatisfacción, se identificó la demora en el procesamiento de las solicitudes de pensión por parte de la NSSA como el principal motivo. En cuanto a los componentes que influyeron de manera más significativa en la satisfacción del cliente, se destacaron los aspectos tangibles, la confiabilidad y la empatía, seguidos de cerca por la seguridad y la capacidad de respuesta. El investigador argumentó que, en términos de calidad del servicio, la NSSA presentaba un desempeño sólido en lo que respecta a los aspectos tangibles, la seguridad y la empatía, pero se enfrentaba a desafíos significativos en términos de confiabilidad y capacidad de respuesta.

Alava (2021) realizó una investigación centrada en la evaluación de la calidad de los servicios de salud proporcionados por el Subcentro de Salud del Cantón Quinsaloma y la satisfacción de los usuarios, con un enfoque en garantizar esta última. El estudio se llevó a cabo mediante un enfoque básico, descriptivo y correlacional, empleando un diseño transversal no experimental y encuestando a 110 usuarios. Los resultados revelaron que, en términos de la calidad del servicio, el 45.9% de los encuestados percibieron un nivel de satisfacción regular, mientras que el 41.3% manifestaron un nivel satisfactorio. En resumen, desde la perspectiva de los usuarios y los aspectos analizados en el estudio, la atención y satisfacción del usuario se situaron en un nivel medio. En última instancia, se concluyó que la calidad de la atención se consideró moderadamente adecuada, según la percepción de los usuarios.

Atiaga (2020) se enfocó en su tesis en la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en las agencias de Registro Civil, con el propósito de investigar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario. Para llevar a cabo su investigación, adoptó un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo y correlacional. La recopilación de datos involucró la revisión de documentos y encuestas realizadas a 40 usuarios. En lo que respecta a la calidad del proceso, un 64.8% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo,

mientras que un 68.8% manifestaron lo mismo con respecto a la interacción y un 71.7% en relación al ambiente. En cuanto a la satisfacción del usuario, un 77.3% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo. Como conclusión, se determinó que existía una correlación aceptable entre las variables, lo que sugiere que la gestión de calidad se percibía adecuada por parte de los ciudadanos.

Haro (2017) abordó un estudio destinado al análisis de la calidad del servicio al cliente en cuatro agencias de Registro Civil, utilizando el modelo SERVQUAL con el propósito de evaluarla. El enfoque del estudio fue no experimental, de tipo transversal, y empleó un enfoque mixto que incluyó encuestas a 384 usuarios. Los resultados respecto a las expectativas de los clientes revelaron una puntuación baja, con un valor de 3.41; en cuanto al equipamiento, se obtuvo una calificación promedio de 3.57; en lo que respecta a la fiabilidad y presentación de servicios, la media fue de 3.42; en cuanto a la capacidad de respuesta, se registró una media de 3.46; y en relación con los elementos de seguridad, se obtuvo una puntuación de 3.49. En resumen, el análisis de la calidad del servicio demostró ser adecuado, según la perspectiva de los usuarios.

Vargas (2021) llevó a cabo una investigación sobre la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios del Registro Civil, con el objetivo de evaluar el efecto de esta gestión en la calidad del servicio proporcionado a los usuarios. El estudio se basó en un enfoque descriptivo, analítico y de campo, de nivel explicativo, y se complementó con entrevistas. Los resultados indicaron que el 50% de los encuestados calificaron la calidad del servicio como regular, mientras que otro 50% consideró que la atención al cliente fue buena. Respecto a la atención al cliente, el 75% la calificó como buena, pero el 50% expresó la necesidad de realizar mejoras. En conclusión, se evidenció un efecto significativo y una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Corrales (2022) desarrolló una investigación centrada en la calidad del servicio en el sector público y su influencia en la satisfacción de los

usuarios externos, con el propósito de identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, con un nivel descriptivo y correlacional, y se basó en encuestas realizadas a 385 personas. Los resultados revelaron que el 58.4% de los encuestados se mostraron satisfechos con los elementos tangibles, el 53.2% con la disponibilidad, el 46.5% con la empatía, el 55.6% con el servicio y el 56.9% con la tecnología. En resumen, se concluyó que la calidad del servicio tenía una influencia directa en la satisfacción del usuario.

### **2.1.2. Tesis nacionales.**

Sánchez (2018) llevó a cabo un estudio que tenía como objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Jefatura Regional 3 de la RENIEC en Tarapoto. El enfoque de la investigación fue descriptivo y correlacional, y se encuestó a un total de 137 usuarios. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa, con un valor de 0.857 de coeficiente de correlación de Pearson, lo que respaldó la hipótesis alternativa. Además, se encontró que el nivel de calidad del servicio era medio, con un 53% de la población calificándolo como tal, mientras que la satisfacción de los usuarios también se situó en un nivel medio, con un 47%. En resumen, se confirmó que existe una relación significativa entre ambas variables.

Maturrano (2019), por su parte, investigó la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho en 2019, con el propósito de demostrar la relación entre estas dos variables. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque no experimental, transversal y correlacional, y se encuestó a 217 usuarios. Los resultados indicaron un vínculo significativo y positivo entre las variables, con un coeficiente de correlación alto de 0.866. Esto respaldó la idea de que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario estaban estrechamente relacionadas. En conclusión, los hallazgos del estudio demostraron que existe una

relación directa y positiva entre estas dos variables, tal como se había hipotetizado.

Phang (2020) desarrolló un estudio sobre “la calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una Institución Pública”, estableciendo la calidad de servicio global, por el sector de atención de acuerdo a las dimensiones y al nivel de instrucción que se presenta en los contribuyentes. Para el logro del objetivo se desarrolló un estudio aplicado, de nivel correlacional que encuestó a 220 usuarios. Como resultados, el 52% indicaron mostrarse satisfechos respecto a la seguridad y empatía; el 51% con la orientación, un 41 con los elementos tangibles, un 80% con la seguridad; el grado de insatisfacción, solo en la fiabilidad, se reflejó con un 51%. En conclusión, la “calidad de servicio” en cada una de las dimensiones se mostró significativa e influyente.

Guerrero (2022) desarrolló una investigación sobre “la simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2019”, determinando la asociación que existe entre la relación entre ambas variables. Para el logro del objetivo presentó un estudio de enfoque cuantitativo, siendo transeccional, aplicada, correlacional y no experimental, encuestando a 90 usuarios. Los resultados permitieron obtener una significancia menor al 0.05 y un Rho de 0.639, manifestando una relación en la simplificación administrativa positivamente con la satisfacción del usuario. En conclusión, se mostró una relación significativa entre las variables y en cada una de las dimensiones.

Sanabria (2022) desarrolló un estudio sobre “la calidad de atención y los niveles de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la Oficina Registral del RENIEC, Ica –2021”, determinando el nivel de correlación entre las variables. Para el logro del objetivo, elaboró un trabajo básico, correlacional, no experimental y transversal, encuestando a 220 ciudadanos. Los resultados reflejaron que un 36.4% de ciudadanos indicaron estar poco satisfecho con la accesibilidad y canales de atención; asimismo, el 25.5% percibieron que la oficina cuenta con una

infraestructura básica y un 26.4% indicaron que la atención a los reclamos fue regular; asimismo, el nivel de correlación entre ambas variables fue de 0.832. En conclusión, el nivel de vínculo entre las dos variables fue significativo.

### **2.1.3. Artículos.**

Paredes (2020) en su artículo titulado "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud de una zona rural peruana", publicado en la Revista Científica de Enfermería, Vol. 9 (1), pp. 1-15, se propuso establecer la relación entre estas dos variables. Para llevar a cabo su investigación, optó por un enfoque correlacional, de naturaleza no experimental y de corte transversal, que incluyó la encuesta a 148 usuarios. Los resultados arrojaron que el 74.3% de los encuestados estuvieron de acuerdo con el cumplimiento de sus expectativas, mientras que el 67.9% expresó satisfacción en términos de fidelización y el 68.9% en cuanto a credibilidad. Sin embargo, más del 50% consideró que había margen para mejorar la fiabilidad, el 40% la capacidad de respuesta y la seguridad. En resumen, se confirmó la existencia de una relación positiva entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el centro de salud.

Reyes y Veliz (2021), en su artículo titulado "Calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa", publicado en la Revista Polo del Conocimiento, Vol. 6 (4), pp. 571-591, llevaron a cabo un estudio cuantitativo de naturaleza descriptiva y no experimental, en el que se abordó la relación entre ambas variables. Su muestra consistió en 236 personas encuestadas. Los resultados revelaron que el 34% de los encuestados estaban completamente de acuerdo con la misión de la empresa, el 51% expresó una percepción positiva sobre la imagen de la empresa, y el 46% manifestó satisfacción con la calidad del servicio. En resumen, se evidenció una relación significativa y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de agua potable del cantón Jipijapa.

Flores (2022) publicó el artículo "Propuesta de mejora en la calidad de atención en Reniec, en el marco de la nueva gestión pública, Lima 2020-2023", publicada en Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(5), pp. 967-998, buscando comprender y examinar la nueva gestión pública para mejorar la calidad de atención. Por lo que, presentó un estudio con diseño hermenéutico, básico y descriptivo, que entrevistó a 5 especialistas. Los resultados evidenciaron que no es óptima la mesa de partes virtual para la tramitación de solicitudes, además la infraestructura no cumple con las condiciones adecuadas a los ruidos exteriores. Entonces, concluyó que la calidad de atención del área de estudio no es adecuada ya que no tienen ágil sistema informático, lo que genera que el trabajador no desarrolle sus habilidades blandas para una atención adecuada al usuario.

Lun (2020) llevó a cabo un estudio titulado "Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional desde la perspectiva de los usuarios en el puerto del Callao", el cual fue publicado en la Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval, Vol. 17 (1), pp. 9-26. El objetivo principal de este estudio era determinar cómo la gestión administrativa afecta la calidad del servicio ofrecido por la entidad en cuestión, según la percepción de los usuarios, utilizando un modelo de regresión logística. Para lograrlo, se realizó una investigación cuantitativa con un enfoque correlacional causal y un diseño no experimental. Los resultados obtenidos revelaron que la calidad del servicio fue considerada como medianamente adecuada por el 43.5% de los usuarios y que el 49.2% de la variabilidad en la calidad del servicio y sus cinco dimensiones estaban influenciadas por la gestión administrativa. En consecuencia, se concluyó que la calidad del servicio se encuentra afectada por la gestión administrativa.

Ruíz y Delgado (2020) presentaron el artículo "Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín" en Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria, Vol. 4 (2), pp. 1318-1332. Su objetivo principal consistía en evaluar y proponer mejoras en relación con la calidad del servicio público en el ámbito de



estudio. Este estudio adoptó un enfoque cualitativo con un nivel descriptivo y se basó en una revisión sistemática. Los resultados revelaron que la mayoría de los usuarios percibieron una buena calidad en el servicio público, con un 80% de los estudios indicando que los procesos y características superiores, establecidos por la administración para garantizar la calidad, involucraban dimensiones como los elementos tangibles, la empatía, la seguridad, la fiabilidad y la capacidad de respuesta. Por otro lado, el 20% restante consideraba la gestión administrativa como un factor determinante en este aspecto. En resumen, se concluyó que la calidad del servicio público se encuentra relacionada con el rol de la administración en estas municipalidades.

Charry y Flores (2021) desarrollaron el artículo “Calidad de atención registral ciudadana en usuarios, del Registro Nacional de Identificación, y Estado Civil de Lima”, publicado en la Revista Gobierno y Gestión Pública, 8(2), pp. 84 – 99. La investigación explicó sobre la percepción de la población respecto a la calidad de atención sobre el RENIEC. Para el logro del objetivo se desarrolló un trabajo de tipo básico, de acuerdo al nivel descriptivo y el diseño no experimental, encuestando a 305 ciudadanos. Los resultados fueron destacaron el valor de la seguridad con un 3.3; en la calidad del área del trámite con un 3.17 y la empatía con un 3.15. En conclusión, los pobladores que desarrollan trámites frente el RENIEC, hacen una calificación, como de mediana la “calidad del servicio” la cual se le proporciona a la institución registral del poblador y estado civil.

Gonzáles y Ceballos (2022) realizaron el artículo “Modelo de gestión con calidad de procesos, y tecnología para la mejora del servicio, aplicando ecuaciones estructurales”, publicado en la Revista Industrial Data, 25(1), pp. 157-179. La investigación propuso un modelo en bien de la mejora del servicio del registro para la identificación de los ciudadanos, y la vinculación de este servicio a la calidad de todos los procesos y de la tecnología mediante ecuaciones estructurales. Para el logro del objetivo se desarrolló un estudio aplicado, descriptivo y no

experimental, encuestando a 572 usuarios. Los resultados evidenciaron la necesidad de desarrollo de un modelo de mejora para el servicio del registro de identificación de personas que ayuda a que se demuestre que la calidad de cada uno de los procesos, potenciando los servicios. En conclusión, el modelo permitió que el servicio a los ciudadanos sea la acorde, en bien de ellos y de la institución.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.1.1. Calidad de servicio.**

#### ***A. Definición.***

Definida como una serie de atributos únicos de algo, usado para determinar su valor; es decir que, no se refiere a los asignados a un producto o servicio, sino lo que el consumido logra obtener de ello y la complacencia que le proporciona, por lo cual el usuario está listo para pagar por el mismo. Del mismo modo, es considerado un sinónimo de excelencia innata: una marca de estándares intransigentes y altos logros. Este punto de vista se aplica a menudo a la representación y ejecución de artes visuales. Se argumenta que las personas aprenden a reconocer la calidad solo mediante la experiencia obtenida de la exposición repetida y los gerentes o los clientes también conocerán la calidad cuando vean que no es muy útil (Duque, 2005).

Luego se define servicio como una cumulo de actividades relacionadas entre sí que ofrece una institución con la finalidad que el usuario obtenga una atención o producto en el momento ideal, satisfaciendo su necesidad en la brevedad posible, también se define como una actividad intangible que un agente brinda a otro, ya que no involucra la propiedad de algo, es como un proceso que incluye una serie de actividades intangibles que ocurren en las interacciones entre clientes y empleados y/o recursos físicos o sistemas de proveedores de bienes y servicios para ser una solución a los problemas de los clientes (Vargas, 2006).

Siguiendo los conceptos anteriores, la calidad del servicio puede definirse como un conjunto de atributos destinados a satisfacer de

la manera más adecuada posible las necesidades de los usuarios, ajustando el servicio de acuerdo con sus expectativas. Implica la capacidad de adaptar el servicio a las características deseadas por el cliente, garantizar la satisfacción del cliente con el servicio recibido, ofrecer un precio razonable y mantener una relación justa en términos de valor del servicio. Además, requiere una adaptación sostenible basada en la comprensión de las expectativas del cliente en relación con un servicio específico. En última instancia, la calidad del servicio se evalúa mediante una comparación subjetiva entre las expectativas del cliente y la realidad del servicio proporcionado (Duque, 2005).

La calidad del servicio se reconoce como un activo fundamental para la organización y desempeña un papel significativo en el éxito financiero y de marketing de la empresa, ya que se refiere a la capacidad de adaptarse a las necesidades del usuario al ofrecer servicios (Duque, 2005).

### **B. Modelo Servqual.**

El modelo Servqual, que fue introducido por primera vez en 1988 y ha experimentado mejoras y revisiones significativas, se ha convertido en una valiosa técnica de investigación comercial. Este modelo se centra en la medición de la calidad del servicio y tiene como objetivo principal comprender y gestionar las expectativas de los clientes, así como su percepción del servicio.

Una de las fortalezas clave del modelo Servqual radica en su capacidad para llevar a cabo un análisis tanto cuantitativo como cualitativo de las opiniones de los clientes, lo que permite abordar factores impredecibles e incontrolables. Además, este modelo recopila comentarios y sugerencias de los clientes para mejorar aspectos específicos del servicio. También incorpora las perspectivas de los empleados sobre las expectativas y percepciones de los clientes, proporcionando una visión integral de la calidad del servicio. En resumen, el modelo Servqual es una herramienta valiosa tanto para la mejora interna de las

organizaciones como para la comparación con otras empresas en el mismo sector (Zeithaml et al., 2009).

### **C. Determinantes de la calidad del servicio.**

De acuerdo a Gronroos(1983) y alineado por Kabir y Carlsson (2010) existen 10 determinantes de la calidad para brindar un servicio, de las cuales 5 de ellas son las que se alinean netamente a la entrega del servicio cuales son:

**Sensibilidad.** Este factor se refiere a hasta qué punto los empleados están preparados para prestar el servicio. Esto implica factores tales como enviar por correo un comprobante de transacción de inmediato, devolver la llamada al cliente en poco tiempo y brindar un servicio rápido; capacidad de respuesta significa estar dispuesto a cooperar y ayudar al cliente. (Kabir & Carlsson, 2010)

**Acceso.** Este factor está relacionado con la accesibilidad, lo que significa, por ejemplo, si los horarios de atención son convenientes, la ubicación de las instalaciones es conveniente, los tiempos de espera son cortos y también el fácil acceso por teléfono. (Kabir & Carlsson, 2010)

**Cortesía.** Este factor engloba el respeto, consideración, la amabilidad del personal de atención, los modales en todos los canales de atención. (Kabir & Carlsson, 2010)

**Comunicación.** Se trata de mantener informado al cliente en un idioma que pueda entender y también escuchar al cliente. Es posible que la empresa tenga que hacer algunos ajustes para incluir clientes extranjeros o incluso los de lenguas nativas originarias. (Kabir & Carlsson, 2010)

**Credibilidad.** Se incluyen factores como la confiabilidad, la credibilidad y la honestidad. Significa hasta el nivel en que la empresa se compromete con los intereses del usuario. Afectan a la credibilidad el nombre de la empresa, la reputación, las características personales y el grado en que la venta agresiva está

relacionada con las interacciones con los clientes. (Kabir & Carlsson, 2010)

Las 5 adicionales se alinean solo al nivel de calidad donde se manejan las expectativas o los problemas.

**D. Factores que evidencian la calidad de atención.**

*a) Accesibilidad y canales de atención.*

Son las formas de atención a la ciudadanía, incluye las vías de acceso a través de las cuales las personas pueden llegar a los servicios que ofrecen las instituciones públicas, y esgrimir convenientemente los métodos para agilizar los procedimientos para mejorar el camino a los grupos vulnerables y la información, el servicio es para todos los ciudadanos. (Cornejo, 2012) Y en las entidades estatales presentan las siguientes:

**De forma presencial**, abarca el punto de contacto en las instalaciones habilitadas para llevar a cabo los servicios prestados por la organización donde se pueden realizar diversas gestiones y recibir quejas y solicitudes de acceso a la información (ventanillas). (Cornejo, 2012)

**De forma telefónica**, basada en las llamadas ejecutadas por los ciudadanos a líneas específicas de la organización con el fin de facilitar el acceso a los servicios, y presentar *quejas*, sugerencias, solicitudes, informes e incluso solicitudes a servicios específicos incluso de acceso directo. (Cornejo, 2012)

**De forma virtual**, este medio ha colectado gran relevancia por la pandemia, posibilitando la atención a la ciudadanía con necesidades de servicios institucionales, a través de plataformas web o correo electrónico, y los contactos facilitados aumentaron el número de usuarios, y ampliaron la cobertura de atenciones. (Cornejo, 2012)

*b) Infraestructura.*

Referida a los soportes y condiciones para que una entidad brinde sus servicios y resuelva las inquietudes a sus ciudadanos. Aquí, la señalización, el mantenimiento de equipos, las condiciones de seguridad y los bienes inmuebles del entorno físico también pueden incluirse en este estándar. (Espinal, 2009).

Las condiciones físicas para la atención ciudadana al espacio físico que utiliza son: asegurar las condiciones de infraestructura adecuadas para equipo de instalaciones de servicio (Espinal, 2009).

Señalización y mapa de riesgos, es parte de la instalación, lo que el centro de servicio necesita crear para facilitar la ubicación y el acceso al espacio, así como la ubicación de mapas de riesgo visibles para garantizar la integridad física de los residentes de la instalación de servicio. El etiquetado adecuado es importante. estar en español o en el idioma predominante del lugar en concordancia con lo especificado en la normativa vigente (Espinal, 2009).

Equipamiento para la atención a los ciudadanos, comprende todo el equipo en las instalaciones de cualquier establecimiento público y el equipo específico utilizado en virtud de la prestación de los servicios, bienes y servicios proporcionados por el establecimiento, y se aplican periódicamente las condiciones óptimas para su uso y el mantenimiento correspondiente. (Espinal, 2009).

*c) Proceso de atención.*

Conjunto de sucesos referentes a brindar la adecuada atención a los usuarios, desde la orientación pertinente y amable, la guía en los procesos a seguir, los pagos a realizar, trato preferencial a personas que lo ameriten, así como el trato equitativo y con pertinencia cultural. El personal responsable involucrado es el de atención al ciudadano, quienes deben ser seleccionados de manera idónea, así

como ser capacitados de manera constante y que cumplan el perfil necesario para el cargo. (Mora, 2011)

Referente a la orientación dada a los ciudadanos que requieren del servicio, la asistencia en los pagos vinculados a cada trámite administrativo a realizarse, seguir los protocolos de atención y si tienen trato preferencial, así como hacer simples los procesos a seguir. (Mora, 2011)

d) *Personal de atención.*

Referido a las personas cuyo trabajo consiste en atender a los usuarios de los servicios dados por la entidad, quienes deben contar con el perfil necesario, esta afín al perfeccionamiento de los procedimientos de atención, cualquiera sea el canal de atención, teniendo en claro las funciones a ejecutar y las limitaciones de las mismas, debe contar con la motivación y sensibilización mental para favorecer a la calidad del servicio brindado, así como el adecuado manejo de las herramientas técnicas para la atención y guía en los servicios brindados por la entidad. (Mora, 2011)

Del mismo modo, el personal encargado de estas funciones debe contar con la capacitación e inducción pertinente para desarrollar sus funciones, así como manifestar su sentido de compromiso y pertenencia a la institución, para lo cual, la entidad debe programar capacitaciones, talleres, diplomados y cursos con la finalidad de elevar su nivel de conocimientos, habilidades y competencias. (Mora, 2011)

e) *Reclamos y sugerencias.*

Todas las organizaciones que deseen mejorar sus procesos deben implementar procedimientos apropiados para recibir, manejar y registrar quejas o sugerencias para mejorar sus procesos a la atención del público, con el fin de conseguir un adelanto en la calidad de la atención. (PCM, 2020).

La PCM (2020).na que, en el proceso de evaluación de las quejas u observaciones realizadas por la ciudadanía, se deben tener en cuenta todos los aspectos que emplazan la atención y los semblantes que solicitan atención, y cada uno debe jugar un papel esencial en la mejora de la atención requerida, asimismo las sugerencias realizadas deben ser vistas como insumos para tomar decisiones para la mejora de las mismas.

#### **E. Dimensiones.**

##### *a) Elementos tangibles.*

Incluyen aspectos físicos del servicio, tales como instalaciones físicas, apariencia del personal, herramientas o equipos que se utilizan para prestar el servicio, representaciones físicas u otros clientes en la instalación del servicio. (Kabir & Carlsson, 2010).

Los elementos tangibles, se consideran, la parte visible, de la oferta del servicio. De acuerdo con Zeithaml y Bitner (2002) se determina como tangible, a la apariencia de las instalaciones, personal, equipos y materiales de la comunicación. Calificándose como las representaciones, gráficas del servicio en la que los usuarios hacen uso que permiten llegar a evaluar la calidad. También mencionan que, en las empresas de los servicios se deben realizar estrategias, la cual se muestran tangibles, como: la elección de equipo, que se debe tomar en cuenta la inserción de tecnología de vanguardia, en la comunicación se debe mostrar de forma masiva a todos los colaboradores mediante documentos que sean internos, preservar una relación adecuada entre los clientes y la empresa.

Riveros (2007) manifiesta que estos elementos tangibles tienen que ver con la apariencia sobre las instalaciones, la máquina necesaria para poder prestar el servicio, la apariencia de los colaboradores y los insumos de



comunicación, es decir, es lo que el usuario percibe como una evidencia física respecto al servicio.

*b) Fiabilidad.*

Conectada con la consistencia del desempeño y la confiabilidad. Aquí se determina si la empresa brinda el servicio de la manera correcta, la primera vez, y cumple con sus promesas; capacidad de prestar servicios de manera segura y confiable, de manera que se satisfagan las expectativas del cliente. Los factores de confiabilidad incluyen realizar la tarea o el servicio prometido en un tiempo determinado, mostrar interés en resolver los problemas del cliente, reformar los servicios a la primera y brindar y realizar el servicio en el tiempo prometido. (Kabir & Carlsson, 2010) De la misma forma, de acuerdo a Zeithaml y Bitner (2002) consiste en la habilidad, para poder brindar el servicio, que promete de una manera confiable y cuidadosa, en otras palabras, en la que el servicio se brinde una forma adecuada desde el inicio y en la que la organización o empresa llegue a cumplir con las promesas que les desarrolla. Ello se refiere con: una exactitud respecto a la facturación, en la que el servicio la cual brinde en el periodo especificado sobre el diseño del servicio, etc.

Dicha dimensión se toma en consideración como una de las que se toma en cuenta con mayor frecuencia de parte de los clientes, por lo que se manifiesta como una de las más determinantes sobre la percepción que dichos se desarrollan de la calidad respecto al servicio recibido.

*c) Capacidad de respuesta.*

Competencia de los empleados para inducir el sentido de confiabilidad y credibilidad de la organización a los clientes. Los factores de aseguramiento incluyen los siguientes casos: el comportamiento del personal, gradualmente crea confiabilidad en los usuarios, puesto que se sienten seguros

en sus interacciones con la organización, los empleados siempre son amables al tratar con los clientes y los trabajadores cuentan con los suficientes conocimientos para responder las interrogantes de los clientes, relacionada con el conocimiento y las habilidades del personal de contacto, el personal de apoyo operativo (y también la capacidad de investigación) que se necesitan para prestar el servicio (Kabir & Carlsson, 2010).

Zeithaml y Bitner (2002) se conceptualiza la capacidad para dar respuesta sobre los términos respecto a la sensibilidad de cada uno de los participantes que se encuentran dentro de la organización respecto al trato que se le brinda al cliente. Se considera a la disponibilidad de poder ayudar a cada uno de los usuarios. A poder brindar un servicio al cliente de manera oportuna en su solicitud sea de cuestiones, de problemas, de quejas u orden de servicio. Para los organizadores de seguros la sensibilidad sobre el trato al usuario trae una función necesaria en las decisiones a tomar sobre la intervención o la participación en los programas de seguridad que se le brinde.

d) *Seguridad.*

Significa distancia del peligro, de los riesgos o dudas. Incluidos la seguridad física, seguridad financiera y confidencialidad de los empleados en su lugar de trabajo y de los usuarios dentro de la institución y con la atención brindada por los empleados asignados. (Kabir & Carlsson, 2010)

Respecto a la seguridad como una dimensión sobre la calidad que se ofrece del servicio permite un énfasis sobre cada uno de los trabajadores llegan a disponer de las capacidades, las habilidades y los saberes fundamentales para la prestación del servicio, desarrollar las operaciones que se vinculan a la responsabilidad, el contacto de forma

personal, dar solución a las preguntas e inquietudes, la consideración, prestar atención, el respeto y la amabilidad sobre el trato. (Zeithalm & Bitner, 2002)

e) *Empatía.*

Se trata de hacer un esfuerzo por entender al cliente lo que implica conocer sus requerimientos específicos, brindarle una atención individualizada y reconocer también al cliente habitual, significa tratar con los clientes con un espíritu inclusivo y convencerlos de que la organización los comprende y de que son importantes para la organización. Incluye la atención personal a los clientes, el horario comercial apropiado para todos los clientes, los empleados muestran atención personal a los clientes, los empleados exigen los mejores intereses para los clientes y los empleados entienden las necesidades únicas de los clientes (Kabir & Carlsson, 2010).

Además, la empatía se define como una atención que se da de forma personalizada de parte de la empresa u organización le proporciona a cada uno de los usuarios; viene a ser la habilidad que presenta la organización en poder comprender o entender las dificultades del usuario. La empresa en el momento en que se dirija bajo dicha dimensión necesita el poder realizar un compromiso óptimo con el usuario, llegando a identificar y conocer de manera específica sobre las características y de los requerimientos especiales. (Riveros, 2007)

### **2.1.2. Satisfacción de la atención.**

#### **A. Definición.**

Definida como la capacidad de juzgar a las características de un bien o servicio, si es adecuado, suministra una satisfacción relacionada con el consumo placentero, es decir, es una respuesta emocional general a una experiencia de servicio completa para un

encuentro de servicio específico después del consumo de compra o del servicio. (Kabir & Carlsson, 2010).

La satisfacción es conceptualizada como una valoración general asentada en la experiencia vivida en el proceso de consumo del bien o servicio, es decir proviene de la valoración del usuario sobre la prestación del servicio y del cumplimiento de sus expectativas, componente esencial para evaluar la calidad de prestación de bienes o servicios de una empresa o entidad, para que el cliente no se sienta decepcionado una vez absorbido el bien o servicio, esta satisfacción está influenciado por ciertas características del producto o servicio, percepción de calidad, reacciones emocionales, características y percepción del cliente. (Kageyama & Barreda, 2019)

#### ***B. Importancia de la adecuada atención.***

Los empleados en contacto con el cliente juegan un papel esencial en las interacciones entre los clientes y los empleados porque el comportamiento de los empleados tiene un impacto en la percepción de los clientes, sobre la calidad del servicio, intenciones de comportamiento, lealtad y satisfacción del cliente. (Kageyama & Barreda, 2019)

En los contextos de experiencias de servicio positivas, las atenciones especiales de los empleados y los pequeños extras se notan con frecuencia en las experiencias de servicio memorables positivas. Al igual que la atención adicional de los empleados, los comportamientos de los empleados no solicitados o no solicitados que son inesperados desde el punto de vista de los clientes son una de las fuentes sustanciales de la experiencia de servicio satisfactoria de los clientes. (Kageyama & Barreda, 2019)

Esos comportamientos inusuales de los empleados con los clientes les gusta la realeza” hacen que los clientes recuerden que el proveedor de servicios los trata de una manera única, lo que resulta en una experiencia de servicio positiva altamente satisfactoria y memorable. Las atenciones extra de los empleados

se refieren a sus comportamientos y actitudes ejemplares e inesperados por parte del cliente. Este tipo de comportamiento es similar a los comportamientos de servicio de "rol adicional", que son los servicios discrecionales de los empleados que van más allá de los requisitos del rol prescrito. (Kageyama & Barreda, 2019)

Al comprender el efecto de las atenciones adicionales de los empleados sobre las emociones de los clientes, el estudio actual adopta el enfoque de emociones discretas en lugar del enfoque de emociones basadas en valencia. De acuerdo con el enfoque de las emociones basadas en valencias, las emociones se clasifican en dos tipos de emociones (positivas y negativas). Sin embargo, la investigación existente sugiere que discreta da emoción dentro de la misma valencia puede resultar en distintas respuestas conductuales. (Kageyama & Barreda, 2019)

La investigación también sugiere que el enfoque de emociones discretas es más útil para examinar respuestas conductuales particulares. Debido a que el deleite es inducido por resultados positivos inesperados, y los clientes generalmente no esperan atenciones adicionales de los empleados, este estudio examina el efecto de la atención adicional de los empleados en el deleite del cliente. (Kageyama & Barreda, 2019)

El concepto de atención adicional de los empleados se ha discutido en la literatura anterior; sin embargo, el efecto de este constructo en las respuestas de los clientes no se ha probado empíricamente en la literatura. Este estudio intenta examinar el impacto de la atención adicional de los empleados en la emoción de deleite del cliente y la intención conductual de recompra del cliente. (Kageyama & Barreda, 2019)

Además, las experiencias de servicio insatisfactorias se han examinado extensamente en la literatura anterior. Este estudio se suma a la investigación limitada sobre los antecedentes y las consecuencias de las experiencias de servicios positivos a través de la investigación de las respuestas emocionales y de conducta

de parte de los usuarios a la atención dada por los empleados. (Kageyama & Barreda, 2019)

Prácticamente, los hallazgos de este estudio ayudan a la industria a comprender el efecto de la atención adicional de los empleados en las respuestas de los clientes en experiencias de servicio positivas. Los gerentes pueden utilizar esos resultados para generar respuestas favorables de los clientes a través de las atenciones adicionales de los empleados. (Kageyama & Barreda, 2019)

El deleite surge cuando los clientes experimentan resultados positivos inesperados. Además, las emociones tienen un impacto en numerosos aspectos de los comportamientos de los clientes. Por ejemplo, es probable que los clientes que experimentan emociones positivas vuelvan a comprar con la empresa para disfrutar de la misma experiencia positiva. (Kageyama & Barreda, 2019)

De igual forma, este estudio espera encontrar el impacto del deleite en las intenciones de recompra en experiencias de servicio positivas. Para comprender completamente la influencia de las atenciones adicionales de los empleados en las respuestas de los clientes, también se examina en el estudio la relación entre la atención adicional de los empleados y las intenciones de recompra de los clientes. (Kageyama & Barreda, 2019)

### ***C. Factores que influyen en la satisfacción del usuario.***

**Factores culturales:** La cultura es muy importante para comprender las necesidades y el comportamiento de los individuos. Los valores, las percepciones, los comportamientos y las preferencias son esencialmente lo que las personas aprenden en la primera infancia y son comportamientos habituales en una cultura. Las reglas y los valores se transmiten de una unidad a otra a través de generaciones. Los factores culturales reflejan valores y percepciones adquiridos que dan forma a las preferencias y el comportamiento del consumidor. Los

consumidores están influenciados principalmente por el grupo al que pertenecen, pero también por el grupo al que quieren pertenecer (grupo de deseo). (Kageyama & Barreda, 2019)

**Factores sociales:** Las personas viven en un entorno rodeado de muchas personas con diferentes hábitos de compra. El comportamiento humano está influenciado por muchos grupos pequeños, como la familia, los amigos y las redes sociales. Redes y entornos con diferente comportamiento de compra. Estos grupos crean un entorno en el que los individuos se desarrollan y desarrollan su personalidad. Por lo tanto, los factores sociales influyen en gran medida en el comportamiento de compra de los individuos (Kageyama & Barreda, 2019).

**Factores personales:** Este comportamiento de consumo incluye factores personales como la edad, la ocupación, el estatus y el estilo de vida. El consumidor cambia sus compras de bienes y servicios a lo largo del tiempo. El empleo y la situación económica también tienen un gran impacto en los hábitos de compra. Por otro lado, las personas de bajos ingresos prefieren servicios baratos. El estilo de vida de un consumidor es otro factor importante que influye en los hábitos de compra del consumidor. El estilo de vida se refiere a la forma en que una persona vive en sociedad y cómo se expresa a través de las cosas de su entorno (Kageyama & Barreda, 2019)

**Factor psicológico:** El factor como la motivación, la percepción, el aprendizaje, la actitud y las creencias juegan un papel importante en la compra de un producto o servicio en particular. Para aumentar las ventas y animar a los consumidores a comprar servicios, las organizaciones deben tratar de crear una necesidad consciente en la mente de los consumidores interesados en comprar servicios. Además, cada persona percibe a la otra de manera diferente, dependiendo de la experiencia, creencias y características personales del cliente. Las actitudes permiten a los individuos desarrollar un comportamiento consistente a través

de las capas de personalidad. Los clientes desarrollan creencias que influyen en el comportamiento de compra de servicios a través de las experiencias del consumidor (Kageyama & Barreda, 2019)

#### **D. Dimensiones.**

##### *a) Expectativas de los usuarios.*

Las expectativas de los usuarios son importantes para tener éxito en influir en la satisfacción del cliente, comprender cómo se desarrollan y actualizan las expectativas del cliente, incluso si el término expectativa es vago y difícil de interpretar en las encuestas, la gestión de estas expectativas del cliente es también un concepto imperativo en las empresas de turismo para productos y servicios adicionales diseñados para satisfacer y superar esas expectativas. (Kabir & Carlsson, 2010)

Para mejorar la calidad a largo plazo, es esencial que se enfoquen, revelen y ajusten las expectativas del cliente. Se ha desarrollado un modelo dinámico de expectativas que describe cómo evoluciona la calidad de los servicios profesionales a lo largo de una relación con el cliente. Este proceso comienza con expectativas borrosas, que surgen cuando los clientes esperan que un proveedor de servicios resuelva un problema, pero no tienen una comprensión clara de cómo se abordará. Por otro lado, las expectativas explícitas son aquellas que están completamente definidas en la mente del cliente antes de que comience el proceso de servicio, y pueden dividirse en expectativas realistas y no realistas. Finalmente, las expectativas implícitas se refieren a elementos del servicio que son tan evidentes para los clientes que no los consideran conscientemente, sino que los dan por sentado (Kabir & Carlsson, 2010).

Los clientes normalmente suponen que se cumplirán las expectativas explícitas y que se pueden salir de las



expectativas poco realistas. Los proveedores de servicios deben ayudar a los clientes a ajustar estas expectativas poco realistas a otras más realistas para garantizar que la prestación del servicio satisfaga las expectativas del cliente. (Kabir & Carlsson, 2010)

En esta etapa, los proveedores de servicios deben ser conscientes de la promesa más vaga o la promesa “de hecho implícita” porque puede formar expectativas explícitas poco realistas que lleven a los clientes a creer que los servicios ofrecidos incluirán características que en hecho no están incluidos. Además de las expectativas explícitas, las expectativas implícitas también deben cumplirse porque es evidente que los clientes se expresan claramente. Tales servicios implícitos se harán explícitos si no se cumplen. (Kabir & Carlsson, 2010)

Comprender las expectativas de los clientes significa comprender que cuando los clientes evalúan el servicio comparan sus expectativas con lo que creen que recibieron del proveedor y si las expectativas se cumplen o incluso se superan, los clientes creen que el servicio es de alta calidad. Las expectativas de los clientes varían según el tipo de negocio al que esté conectado el servicio. Las expectativas también varían según las diferentes estrategias de posicionamiento de los diferentes proveedores de servicios. (Kabir & Carlsson, 2010)

En tercer lugar, las expectativas están influenciadas por experiencias previas del proveedor de servicios, servicios competidores en la misma industria o servicios relacionados en diferentes industrias. Si el cliente no tiene ninguna experiencia previa, es más probable que base sus expectativas en la boca a boca, las noticias o los esfuerzos de marketing de la empresa. (Kabir & Carlsson, 2010)

Una cosa más a considerar es que las expectativas de los clientes varían con el tiempo porque están influenciadas por la publicidad, las nuevas tecnologías, la innovación de servicios, las tendencias sociales, etc. Una empresa exitosa es capaz de cumplir con las expectativas en cada paso brindando una grata experiencia en sus usuarios. (Kabir & Carlsson, 2010)

Las expectativas que encuentra el usuario, se relacionan demasiado con aquello que se espera que se reciba como un servicio. De una manera que, se acepta la presencia de una calidad técnica y también relacionada a los elementos intangibles o de la misma forma en el proceso de la prestación, se puede definir sobre las expectativas tangibles y las que son intangibles. (Kabir & Carlsson, 2010)

De la misma forma, trae la posibilidad de poder determinar la diferencia que hay entre aquellas expectativas que son cognitivas y las afectivas, las primeras consideran un carácter más general que se relacionan con las creencias que son previas al servicio y en la calidad, y entre tanto las segundas, se encontrarían de manera directa y se presentan vinculadas con la experiencia afectiva y de la confirmación, que trae consigo a un sentimiento de la insatisfacción y satisfacción. (Marzo et al., 2002)

*b) Percepción de los usuarios.*

Referido a las influencias sobre la experiencia de consumo por variables ambientales tales como elementos físicos del entorno del servicio, variables individuales, atributos individuales y variables o situaciones persona-ambiente. El entorno físico tiene la posibilidad de aportar ideas sobre la influencia de las percepciones de los clientes sobre la imagen de marca, los clientes perciben la calidad en más de una forma y también tienen percepciones sobre múltiples

factores cuando se evalúa la calidad (Kabir & Carlsson, 2010)

El entorno incide en la satisfacción del cliente. Verbigracia, el ambiente en un hotel afectará la satisfacción y la confirmación de las expectativas relacionadas con el deleite y la satisfacción: los términos "calidad" y "satisfacción" a veces se usan indistintamente. Sin embargo, algunos investigadores creen que la calidad percibida sobre el servicio solo es un mecanismo de satisfacción que también refleja las ventajas y desventajas de precio/calidad y factores personales y de situación. (Kabir & Carlsson, 2010)

Existen tres componentes que influyen en los elementos del encuentro de servicio. El primer componente es el entorno físico e incluye, por ejemplo, la música, la iluminación y el diseño ambiental externo e interno, el segundo son las interacciones del cliente con elementos intangibles y tangibles en el entorno del servicio y los períodos en que los clientes interactúan con las instalaciones físicas y otros elementos tangibles en el entorno. entorno de servicio. El segundo componente que se conecta con la relación entre el empleado de servicio y el cliente. (Kabir & Carlsson, 2010)

El comportamiento es un determinante clave de cómo se apreciará el servicio. El tercer componente que se trata de cómo los clientes se ven influenciados por la apariencia, las percepciones y el comportamiento de otros clientes, está demostrado que el comportamiento de otros clientes afecta las percepciones y eso hace que sea importante que los proveedores de servicios tengan cuidado con la interacción entre los clientes. (Carlsson & Kabir, 2010)

Evaluar una calidad respecto a la atención de acuerdo con la perspectiva del cliente o usuario se considera muy común. Desde la perspectiva, trae la posibilidad de poder adquirir que el entrevistado la acumulación de las definiciones y de

las actitudes que se encuentran vinculados con la atención recibida (Kabir & Carlsson, 2010). Dicho método llega a representar a una de las maneras más rápidas que ayudan a dar evaluación de aspectos de la calidad sobre los servicios y brinda los beneficios respecto al costo que se encuentra relativamente bajo. (Ramirez et al., 1998)

c) *Complacencia de los usuarios.*

La complacencia del cliente tiene una gran tradición de investigación de más de tres décadas. También da una definición sobre la satisfacción del usuario como un juicio de las características del bien o servicio, que brinda una satisfacción relacionada con el consumo placentero, asimismo, es una respuesta emocional general a una experiencia de servicio completa para un encuentro de servicio específico después del consumo de compra. (Kabir & Carlsson, 2010)

También puede entenderse como la discrepancia entre expectativas y percepciones. Se esperan diferencias entre los atributos de importancia, pero también entre los segmentos, se puede describir como una comparación entre el desempeño dado y las expectativas que se tenían. Los usuarios satisfechos dan un boca a boca positivo y, por esa razón, atraer nuevos clientes y generar ganancias comerciales a largo plazo (Kabir & Carlsson, 2010)

Incluye también respuestas cognitivas o afectivas y que la satisfacción del cliente puede centrarse en el producto o en el servicio, para crear la complacencia del cliente es importante que los gerentes de la empresa identifiquen qué atributos del bien o servicio mejoran la satisfacción del usuario, entonces se puede mejorar el desempeño y también será posible averiguar qué atributos que son esperados por los clientes (los atributos esperados pueden crear insatisfacción por su ausencia). (Kabir & Carlsson, 2010)

Muchos investigadores argumentan que la satisfacción de los usuarios tiene un gran impacto en los propósitos del cliente de volver a comprar o adquirir el servicio, puesto que los clientes satisfechos se vuelven compradores recurrentes de un producto o servicio y brindan una boca a boca positivo. Eso significa que es importante comprender qué factores influyen en la complacencia del cliente para crear buenos productos o servicios (Kabir & Carlsson, 2010)

Existe un interés abrumador en la calidad del servicio y la razón es que tanto los profesionales como los investigadores creen que la calidad es crucial para el éxito de cualquier institución. El constructo tiene gran relevancia en la satisfacción del cliente, la actuación de compra repetido y, a la larga, también en la rentabilidad de la organización. Es así que si el servicio es afectivo tiene un efecto directo e inmediato en la satisfacción del cliente. (Kabir & Carlsson, 2010)

La satisfacción consiste en la complacencia que presenta el usuario, ello conforme con las expectativas proporcionadas por el servicio que se recibió, y la del especialista del sector que atiende debido a los estados en las cuales proporciona el servicio. Además, la satisfacción se considera como una medida relevante del resultado o producto del proceso de asistencia, aparte de ello, se considera un predictor adecuado del cumplimiento respecto al tratamiento que proviene de los usuarios y sobre los servicios. (Pérez et al., 2009)

La opinión de cada uno de los usuarios se considera como un resultado la cual brinda información acerca del nivel en que cada uno de ellos sienten que dicho servicio recibido logró cumplir con cada una de las expectativas. Las expectativas presentan peculiaridades de acuerdo con el lugar en la cual se brinda una asistencia. (Pérez et al., 2009)

### **2.1.3. Atención pública en quechua.**

#### **A. Definición.**

Referida a la atención brindada por las instituciones públicas a personas que solo hablan el idioma originario quechua, por lo cual los funcionarios deberían contar con conocimientos de mencionado idioma, así como sentir la pertenencia lingüística, valorando y reconociendo la diversidad lingüística del Perú y cubrir de manera correcta la necesidad de comunicación con los usuarios del servicio. (Ministerio de cultura, 2022)

Por lo tanto se requiere que los servidores públicos comprendan y reflexionen sobre los aspectos relacionados a la diversidad cultural, deben identificar el problema existente en la comunicación con los pueblos que hablan las lenguas indígenas en el país, deberían reconocer las normativas vigentes en esa materia para garantizar los derechos lingüísticos y poder comunicarse adecuadamente brindando la información correcta a todos los usuarios e forma inclusiva (Ministerio de cultura, 2022). En el Perú existen 48 lenguas originarias indígenas, por lo cual 4 millones 500 mil peruanos tienen como lengua materna una lengua indígena, siendo el 16% del total de la población censada, del mismo modo, existen 55 pueblos indígenas u originarios, de los cuales 51 están en la Amazonía y 4 en los andes, asimismo, 5 millones 900 mil individuos se consideran indígenas, siendo el 25.8% de la población censada, la lengua nativa más hablada es el quechua, con un total de 3 millones 799 mil habitantes, seguida por el aimara con 450 mil peruanos, y la tercera lengua más hablada es el asháninka con 73 mil peruanos (Ministerio de cultura, 2022)

Los pueblos originarios o indígenas con todas las poblaciones cuyo origen se remonta a tiempos anteriores del Estado de la actualidad y cuyo origen fue dado en estas regiones nacionales dentro del país, conservan todas o parte de sus instituciones

distintivas, también presentan identidad colectiva originaria e indígena. (Ministerio de cultura, 2022)

A estos pueblos indígenas se les identifica por la continuidad histórica con la que cuentan, por su existencia desde tiempos anteriores a las actuales fronteras estatales, cuentan con auto identificación, puesto que tienen identidad indígenas expresada en su conciencia colectiva (Ministerio de cultura, 2022)

Es así que las lenguas indígenas del Perú son todas aquellas existentes antes de la difusión del español y que en la actualidad se preservan en territorio nacional, remontadas a años anteriores de la invasión española al país. (Ministerio de cultura, 2022)

Constantemente, la utilización de una lengua indígena u originaria compone una condición limitante para tener acceso a los servicios del Estado. Es por eso que es relevante conocer las brechas que se originan por el uso de la lengua en cada uno de los sectores, los datos permiten concluir que el 52% de la población que habla una lengua indígenas u originaria no tienen acceso a desagüe en su casa, el 32.7% no cuenta con el servicio de agua potable, el 17.4% no sabe leer ni escribir y el 24.6% no cuenta con ningún tipo de seguro de salud, es así que surgen los derechos lingüísticos, que reconocen la libertad, de usar lenguas indígenas, en todos los espacios públicos libremente, y que se desarrollen en la vida cotidiana profesional, tema personal, ámbito social, educativa, etc. (Ministerio de cultura, 2022)

#### ***B. Implementación de la Ley N° 29735.***

Esta ley se implementó en el sector público, para la oficialidad de las lenguas originarias (Ministerio de cultura, 2022) Por lo cual, las entidades deberían realizar las siguientes actividades:

- Contar con personal capacitado para poder comunicarse de manera correcta de forma oral y escrita en la lengua originaria para la correcta prestación del servicio público. (Ministerio de cultura, 2022)

- Dar la atención a la población en las lenguas originarias requeridas además del español. (Ministerio de cultura, 2022)
- Tener el servicio de intérpretes o traductores de lengua indígenas predominantes en la región donde se prestan los servicios. (Ministerio de cultura, 2022)
- Disponer políticas lingüísticas para usar, preservar, desarrollar, recuperar, fomentar y difundir las lenguas originarias de acuerdo a las políticas nacionales de acuerdo a los pueblos involucrados. (Ministerio de cultura, 2022)
- Presentación y transmisión de actos oficiales y otros actos públicos de autoridades, funcionarios regionales, provinciales y territoriales, tales como rendición de cuentas, presupuestos participativos, proyectos o iniciativas de desarrollo local y regional, en lengua indígena o en la lengua originaria dominante en la localidad, difusión de entrevistas con instituciones y actividades relacionadas con la participación indígena, por ser actividades públicas. (Ministerio de cultura, 2022)
- Ejecutar ordenanzas regionales y municipales para usar, preservar, desarrollar, recuperar y fomentar la difusión de las lenguas nativas en el ámbito de su jurisdicción de acuerdo a la ley y su normativa. (Ministerio de cultura, 2022)
- Hacer públicos los comunicados oficiales y toda la información concerniente a las poblaciones indígenas y su lengua predominante en la localidad usando los alfabetos oficializados por el Ministerios de Educación, así como difundirlos de manera correcta por los medios orales y escritos. (Ministerio de cultura, 2022)
- Promocionar la utilización de sus lenguas originarias mediante los recursos audiovisuales, digitales, radiales, spots publicitarios y demás. (Ministerio de cultura, 2022)
- Ejecutar acciones en relación a los derechos referentes a la igualdad y dignidad de todas las personas. (Ministerio de cultura, 2022)



### **C. Política nacional de lenguas indígenas u originarias.**

Esta política es un instrumento de gestión que se plantea para tender la problemática o necesidad pública de un grupo de población determinado, mediante su implementación pretende generar cambios o impactos en la situación futura deseada, esta política pretende mejorar la identidad cultural, la pertinencia multicultural y multilingüe de parte del Estado en dirección a la población que habla las lenguas originarias, se pretende reducir la discriminación por la utilización de estas lenguas, aumentar la transmisión intergeneracional de las lenguas originarias y sus tradiciones en la población, aumentar el dominio del habla y escritura de las lenguas originarias. (Ministerio de cultura, 2022)

El Ministerio de Cultura, actualmente viene brindando asistencia técnica a las instituciones públicas que dan servicios, y que implementen estándares de pertinencia cultural y lingüística en el otorgamiento de servicios, garantizando los mismos derechos de forma inclusiva a la población que dominan estas lenguas originarias, el objetivo de esta entidad es mejorar las capacidades del personal del sector público que brindan servicios a la población (Ministerio de cultura, 2022). Para lo cual se tendrían que desarrollar las siguientes actividades: Instaurar espacios de coordinación, realizar una encuesta lingüística institucional, elaboración y aprobación del plan para fortalecer las capacidades, sensibilizar y capacitar, certificar las competencias, traducir e interpretar las lenguas originarias, asistir técnicamente para la implementación de señales en las lenguas originarias pertinentes, promover la utilización de mencionadas señales y canales de atención en lenguas originarias requeridas, monitorear todas las fases mencionadas y realizar los reportes y el adecuado seguimiento de la atención en las lenguas originarias requeridas.

## **2.2. Definición de términos básicos**

### **2.2.1. Calidad de servicio.**

Conjunto de características del servicio que están basadas en responder a las demandas de los usuarios de la mejor manera, ajustando el servicio de acuerdo a sus expectativas; es la adaptabilidad del servicio a las características deseadas por el cliente. (Duque, 2005)

#### **2.2.2. Satisfacción de atención.**

Valoración general asentada en la experiencia vivida en el proceso de consumo del bien o servicio, es decir proviene de la valoración del usuario sobre la prestación del servicio y del cumplimiento de sus expectativas, componente esencial para evaluar la calidad de prestación de bienes o servicios de una empresa o entidad. (Kageyama & Barreda, 2019)

#### **2.2.3. Capacidad de respuesta.**

Competencia y capacidad de los empleados para inducir el sentido de confiabilidad y credibilidad de la organización a los clientes. (Kabir & Carlsson, 2010).

#### **2.2.4. Complacencia de los usuarios.**

Discrepancia entre las expectativas y percepciones, así como en los segmentos, describiendo una comparación entre el desempeño dado y las expectativas que se tenían. (Kabir & Carlsson, 2010).

#### **2.2.5. Elementos tangibles.**

Aspectos físicos del servicio tales como instalaciones físicas, apariencia del personal, herramientas o equipos que se utilizan para prestar el servicio, representaciones físicas u otros clientes en la instalación del servicio. (Kabir & Carlsson, 2010).

#### **2.2.6. Empatía.**

Esfuerzo por entender al cliente lo que implica conocer sus requerimientos específicos, brindarle una atención individualizada y reconocer también al cliente habitual. (Kabir & Carlsson, 2010).

#### **2.2.7. Expectativa de los usuarios.**

Aspecto importante para el éxito de la organización y la satisfacción del cliente, comprendiendo el desarrollo y actualización de las expectativas. (Kabir & Carlsson, 2010).

#### **2.2.8. Fiabilidad.**

Consistencia del desempeño que se determina si la empresa brinda el servicio de la manera correcta la primera vez y cumple con sus promesas. (Kabir & Carlsson, 2010).

#### **2.2.9. Percepción de los usuarios.**

Influencias sobre la experiencia de consumo por variables ambientales tales como elementos físicos del entorno del servicio, variables individuales, atributos individuales y variables o situaciones persona-ambiente. (Kabir & Carlsson, 2010).

#### **2.2.10. Seguridad.**

Distancia del peligro, de los riesgos o dudas. Incluidos la seguridad física, seguridad financiera y confidencialidad de los empleados en su lugar de trabajo. (Kabir & Carlsson, 2010).

## **Capítulo III**

### **Hipótesis y variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la atención de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

- Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y las expectativas de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.
- Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la percepción de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.
- Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la complacencia de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.

#### **3.2. Operacionalización de variables**

##### **3.2.1. Calidad de servicio.**

###### ***A. Definición conceptual.***

Conjunto de características del servicio que están basadas en satisfacer las necesidades de los usuarios de la mejor manera, ajustando el servicio de acuerdo a sus expectativas; es la adaptabilidad del servicio a las características deseadas por el cliente (Duque, 2005).

###### ***B. Definición operacional.***

La variable calidad de servicio, será medida a través de sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mediante el instrumento denominado cuestionario para conocer la calidad de servicio ofrecido a los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral Reniec Huancavelica 2023.

##### **3.2.2. Satisfacción de Atención.**

**A. Definición conceptual.**

Valoración general asentada en la experiencia vivida en el proceso de consumo del bien o servicio, es decir proviene de la valoración del usuario sobre la prestación del servicio y del cumplimiento de sus expectativas, componente esencial para evaluar la calidad de prestación de bienes o servicios de una empresa o entidad (Kageyama & Barreda, 2019).

**B. Definición operacional.**

La satisfacción de atención será medida a través de sus dimensiones: expectativas de los usuarios, percepción de los usuarios y complacencia de los usuarios. mediante el instrumento denominado cuestionario para conocer la calidad de servicio ofrecido a los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral Reniec Huancavelica.



Satisfacción de atención	Valoración general asentada en la experiencia vivida en el proceso de consumo del bien o servicio, es decir proviene de la valoración del usuario sobre la prestación del servicio y del cumplimiento de sus expectativas, componente esencial para evaluar la calidad de prestación de bienes o servicios de una empresa o entidad (Kageyama & Barreda, 2019).	La satisfacción de atención será medida a través de sus dimensiones: expectativas de los usuarios, percepción de los usuarios y complacencia de los usuarios. mediante el instrumento denominado cuestionario para conocer la calidad de servicio ofrecido a los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral Reniec Huancavelica, 2023.	Seguridad	ocupados Actitud confiable Usuarios se sienten seguros Empleados amables Conocimientos de los empleados Atención individualizada Horarios convenientes	Ordinal	Instrumento Cuestionario de satisfacción (Sanabria, 2023).
			Empatía	Atención personalizada Preocupación por los usuarios Comprensión a los usuarios		
			Expectativa de los usuarios	Infraestructura Atención Seguridad		
			Percepción de los usuarios	Infraestructura Atención Seguridad Infraestructura Atención		
			Complacencia de los usuarios	Seguridad		

## **Capítulo IV**

### **Metodología del estudio**

#### **4.1. Método y tipo de la investigación**

##### **4.1.1. Método.**

El método científico, fue utilizado en la presente tesis, de acuerdo a Elgueta y Palma (2015), es el referido a toda forma de conocimiento sistemático sobre un campo o dominio particular de la realidad natural o social, que generalmente es un método fundamental para la organización y sistematización de experiencias sensoriales objetivamente verificables en dicha realidad. Un tipo de conocimiento aplicado y caracterizado como sistemático de la realidad obtenido mediante actividades coordinadas, que incluyen elementos que aseguran tanto la adquisición como el procesamiento completo de las fuentes de conocimiento relacionadas al problema de investigación.

El método deductivo, fue utilizado en el informe de tesis, en concordancia con Valderrama (2015) el método deductivo, es aquella que parte de una idea general para concluir en un determinado caso particular, donde el énfasis de la teoría y los modelos teóricos son parte del desarrollo de aplicación de este modelo.

El autor, para desarrollar esta tesis y con el objetivo de “determinar la relación que tiene la calidad de servicio y satisfacción de la atención de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023”, tuvo que seguir los pasos del método científico para obtener la información y resultados requeridos. Así mismo ha usado el método deductivo, a través de premisas generales para llegar a concluir aspectos específicos.

##### **4.1.2. Tipo y alcance.**

El estudio fue tipo básica, la cual se responsabilizó por desarrollar nuevos conocimientos. Según Baena (2014) este tipo de investigación presenta por finalidad el generar conocimiento que pueda emplearse directamente al área administrativo del RENIEC y la atención que se realiza, básicamente se encuentra fundamentada sobre los hallazgos técnicos del estudio básica. En este caso, el estudio fue del tipo



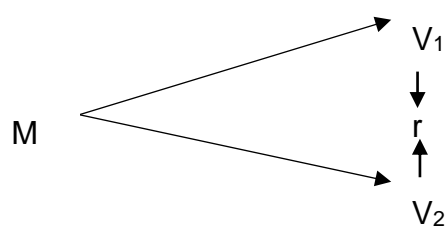
indicado porque se tomaron como referencia las bases teóricas que ya se determinaron sobre “la calidad de servicio y la satisfacción de atención”.

Además, el estudio tuvo un alcance correlacional. De acuerdo con Ramos (2020), este alcance va en busca para proporcionar una hipótesis en la que se muestra una relación entre 2 o más variables, con este alcance se puede dimensionar en primer lugar las variables y después permite comprobar una hipótesis que se propone y emplear una técnica estadística adecuada que ayude a estimar la correlación. El estudio fue con este alcance debido a que buscó poder determinar el vínculo existente entre las variables, por ello se dimensionan las variables de una forma separada y después se pudo “determinar el nivel de correlación presente entre estas”.

#### 4.2. Diseño de la investigación

El diseño, fue no experimental, transversal y del tipo correlacional, aquel desarrollado sin la manipulación de las variables, basada en la observación de los fenómenos en su contexto natural, para posteriormente analizarlos; basado en variables, sucesos, hechos, categorías, conceptos que ya ocurrieron sin la intervención del investigador, puesto que se aprecia en comportamiento de las variables en su mismo contexto; transversal o transeccional puesto que analiza a las variables en un momento dado, o la relación de las mismas, pero en un punto determinado de tiempo y se realizará una descripción de cada una de las variables y de los sucesos en el estudio(Vizcarra et al., 2017). Es el adecuado puesto que se analizaron a las variables en su contexto habitual y en un momento específico dado.

Diagrama:



Donde:

M: "Muestra".

V1: "calidad de servicio".

V2: "satisfacción de la atención de los usuarios".

r: "Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de atención".

#### 4.3. Población y muestra

##### 4.3.1. Población.

La población fue estructurada por los elementos que tienen unos elementos en común, esta población puede componerse con personas, objetos, animales, eventos, sucesos, etc. (Toledo, 2017). Este estudio consideró como población a 250 usuarios quechuahablantes por semana de la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.

##### 4.3.2. Muestra.

La muestra es el subconjunto característico de la población que sujeta las primordiales características de ésta, lo que ayuda que los resultados puedan ser generalizables, asimismo, su dimensión debe ser proporcional al de la población, el tamaño de la muestra es 152 usuarios. Para encontrar el número exacto de la muestra a la que se investigará, para ello se utilizará la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, que como indica Galindo (2020), es la que se considera en una población que presenta homogeneidad; además, es una muestra que se le asigna a una probabilidad misma de selección. Y se emplea la fórmula a continuación debido a que se tiene en consideración del número poblacional, de la misma forma se manifiesta el margen de error y el valor de confianza:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

p = 0,5 = Posibilidad de ser seleccionado (dato).

q = 0,5 = Posibilidad de no ser seleccionado (dato).

e = 0,05 = Margen de error.

Z = 1,96 = Valor de tabla normal (para 95% de confianza es igual a 1,96).

N = 250 = Población.

El total de muestra es:

$$n = \frac{1,96^2 * 250 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (250 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 151.68$$
$$n = 152$$

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta, fue la técnica empleada en este estudio, puesto que es ampliamente usada como procedimiento de investigación por su facilidad para recopilar y procesar datos de modo rápido y eficiente. La importancia de este procedimiento de investigación radica en su amplia aplicabilidad y recopilación de información sobre diversos tipos de preguntas al equivalente tiempo (Casas et al., 2003).

El instrumento, fue el cuestionario, el cual fue validado por, 06 expertos: 1. Doctor. en Administración, Edgardo Felix Palomino Torres, rector de la Universidad Nacional de Huancavelica – UNH. 2. Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, Matos Molina Edsy, docente de la Universidad Nacional de Huancavelica. Magíster en Gestión Pública, 3. Vargas Taipe Cornelio, Sub Gerente de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Magíster en Gestión Pública, 4. Guillen Valencia Eliseo, director de Planeamiento y Presupuesto del Gobierno Regional de Huancavelica. Maestro en Gestión Municipal y Gobierno Regional, Quiñonez Valladolid 5. Lino Andrés, docente de la “Universidad Nacional de Huancavelica”. 6. Mary Carmen Laura Carhuapoma “Calidad de servicio y satisfacción de la atención de los usuarios quechua hablantes en la oficina registral Reniec Huancavelica 2023”, Calidad de servicio y satisfacción de la atención de los usuarios quechuahablantes en la oficina registral Reniec Huancavelica 2023, Asimismo, los resultados están clasificados en escala Likert, que es un vinculado de preguntas sistemáticas y cuidadosamente preparadas, a menudo de varios tipos, sobre los hechos y aspectos relevantes para una encuesta o evaluación, que se pueden utilizar para diversos fines, como la gestión de grupos o el envío de destacados por correo electrónico; es decir, con poca relación directa con los sujetos a los cuales se les aplica el cuestionario; tiene como finalidad obtener

sistemáticamente información relevante para la investigación acerca de la población (García, 2003).

El instrumento a manejar fue la adaptación de un cuestionario, la que está estructurada como a continuación se detalla (ver Tabla 2 y Tabla3).

**Tabla 2**

*Ficha técnica del instrumento SERVQUAL*

<b>ADAPTACIÓN</b>	
Nombre original	SERVQUAL
Procedencia	Lima, Perú
Autor	Charry, Juan; Flores, Emperatriz
Año	2021
<b>Descripción</b>	
Tipo de instrumento	Cuestionario
Administración	En forma individual
Objetivo	Explicar la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de atención en el RENIEC
Factores a evaluar	- Elementos tangibles
	- Fiabilidad
	- Capacidad de respuesta
	- Seguridad
	- Empatía
Tiempo	20 min
Población	250 ciudadanos
Número de ítems	22
Confiabilidad	0,795
<b>Aplicación</b>	
Normas de aplicación	
Calificación	Escala de valor: Likert

<b>ADAPTACIÓN</b>	
Nombre original	Cuestionario de satisfacción de atención
Procedencia	Lima, Perú
Autor	Sanabria, María
Año	2023
<b>Descripción</b>	
Tipo de instrumento	Cuestionario
Administración	Durante el estudio
Objetivo	demonstrar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del ciudadano, que acude a la Oficina Registral de RENIEC
Factores a evaluar	- Expectativas de los usuarios.
	- Percepción de los usuarios.
	- Complacencia de los usuarios.

Tiempo	15 minutos
Población	250 ciudadanos
Número de ítems	25
Confiabilidad	0.750
<b>Aplicación</b>	
Normas de aplicación	
Calificación	Escala de valor: Likert

**Tabla 3**

*Ficha técnica del cuestionario de satisfacción de la atención*

#### **4.5. Técnicas de análisis de datos**

El proceso de investigación se desarrolló en varias etapas clave. En primer lugar, se elaboraron los cuestionarios de recolección de datos, seguidos de “la solicitud y obtención de los permisos necesarios de la entidad involucrada”. Posteriormente, se visitó la entidad para administrar los cuestionarios a los participantes. Una vez que se tuvo acceso a toda la información requerida, se procedió a validar los cuestionarios para asegurar su precisión y confiabilidad. Los datos pertinentes fueron procesados y transferidos a una hoja de cálculo en Excel, desde donde se exportaron al programa SPSS v26.0 para su análisis estadístico. Luego, se llevaron a cabo revisiones de datos y se generaron gráficos para cada variable. Para validar las hipótesis planteadas, se realizó un análisis de la normalidad del comportamiento de cada variable, seguido de la aplicación de pruebas estadísticas adecuadas. Finalmente, se proporcionó una descripción detallada del comportamiento de cada variable y se localizaron los resultados clave de la investigación.

## Capítulo V

### Resultados

#### 5.1. Resultados y análisis

Seguido, se presentan los datos respecto a las dimensiones y variables; además, se realizó la prueba de hipótesis, y discusión de los resultados.

**Tabla 4**

*Baremos de la satisfacción de atención*

Variable/Dimensión	Baja	Media	Alta
D1: Expectativas de los usuarios	9 - 21	22 - 33	34 - 45
D2: Percepción de los usuarios	8 - 18	19 - 29	30 - 40
D3: Complacencia de los usuarios	8 - 18	19 - 29	30 - 40
V1: Satisfacción de atención	25 - 57	58 - 91	92 - 33

*Nota.* "Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento".

Seguido, se presentan los datos respecto a las dimensiones y variables; además, se realizó la prueba de hipótesis, y discusión de los resultados.

Tabla 4, se presentaron los datos respecto a la baremación de la variable satisfacción de atención y sus dimensiones, respecto a la dimensión expectativas de los usuarios, de 9 a 21 se calificó con el nivel bajo, de 22 a 33 fue de nivel medio y de 34 a 45 fue de nivel alto. Sobre la dimensión, expectativas de los usuarios, de 9 a 21 se calificó con el nivel bajo, de 22 a 33 fue de nivel medio y de 34 a 45 fue de nivel alto. Respecto a la dimensión percepción de los usuarios, de 8 a 18 se calificó con el nivel bajo, de 19 a 29 fue de nivel medio y de 30 a 40 fue de nivel alto. En relación a la dimensión de complacencia de los usuarios, de 8 a 18 se calificó con el nivel bajo, de 19 a 29 fue de nivel medio y de 30 a 40 fue de nivel alto. Respecto a la variable, de 25 a 57 presentó un nivel bajo, de 58 a 91 presentó un nivel medio y de 92 a 33 fue de nivel alto.

**Tabla 5**

*Baremos de la calidad de servicio*

Variable/Dimensión	Baja	Media	Alta
D1: Elementos tangibles	4 - 8	8 - 14	15 - 20
D2: Fiabilidad	5 - 11	12 - 18	19 - 25
D3: Capacidad de respuesta	4 - 8	8 - 14	15 - 20
D4: Seguridad	4 - 8	8 - 14	15 - 20
D5: Empatía	5 - 11	12 - 18	19 - 25
V2: Calidad de servicio	22 - 50	51 - 80	81 - 110

*Nota.* Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

En la

**Tabla 5**, se presentaron los baremos respecto a “la calidad de servicio y sus dimensiones”, sobre la dimensión elementos tangibles, de 4 a 8 se calificó con el nivel bajo, de 8 a 14 fue de nivel medio y de 15 a 20 fue de nivel alto. Sobre la dimensión, fiabilidad, de 5 a 11 se calificó con el nivel bajo, de 12 a 18 fue de nivel medio y de 19 a 25 fue de nivel alto. Respecto a la dimensión “capacidad de respuesta”, de 4 a 8 se calificó con el nivel bajo, de 8 a 14 fue de nivel medio y de 15 a 20 fue de nivel alto. Sobre la seguridad, se evidenció que de 4 a 8 se calificó con el nivel bajo, de 8 a 14 fue de nivel medio y de 15 a 20 fue de nivel alto. En relación a la empatía, de 5 a 11 se calificó con el nivel bajo, de 12 a 18 fue de nivel medio y de 19 a 25 fue de nivel alto. Sobre la variable “calidad de servicio”, de 22 a 50 se considera de nivel bajo, de 51 a 80 fue de nivel medio y de 81 a 110 fue de nivel alto.

### 5.1.1. Resultados de la calidad de servicio.

#### A. Dimensión – Elementos tangibles.

**Tabla 6**

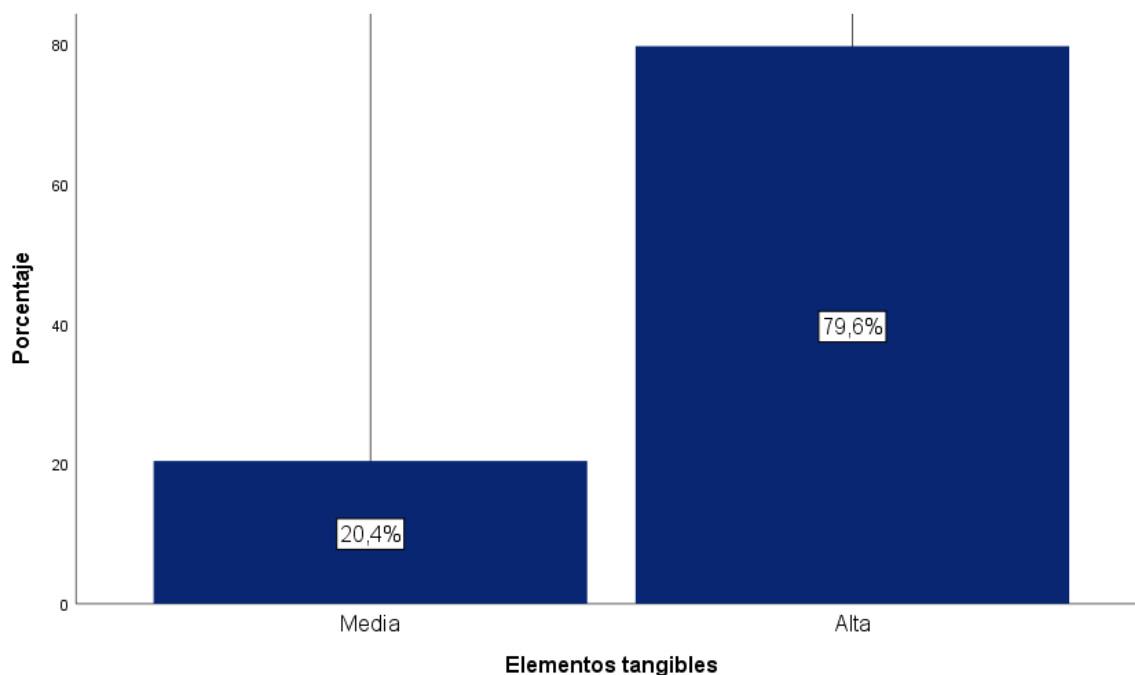
*Resultados para los elementos tangibles*

Dimensión	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Elementos tangibles	Baja	0	0
	Media	31	20.4
	Alta	121	79.6
	Total	152	100.0

*Nota.* Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

**Figura 1**

*Resultados porcentuales de los elementos tangibles*



Interpretación:

Según la **Tabla 6** y

**Figura 1**, el 79.6% manifestaron un nivel alto respecto a los elementos tangibles, mientras que un 20.4% calificaron a los elementos tangibles con un nivel bueno. Cabe resaltar que ningún usuario indicó que los elementos tangibles presentan un nivel bajo. Se evidenció que los usuarios perciben que los equipos informáticos cuentan con una presencia moderna; también para los usuarios, las instalaciones físicas del RENIEC son visualmente atractivas y consideran que la mayoría de sus materiales informativos son atractivos y presentan datos actualizados para los usuarios.

**B. Dimensión – Fiabilidad.**

**Tabla 7**

*Resultados para la fiabilidad*

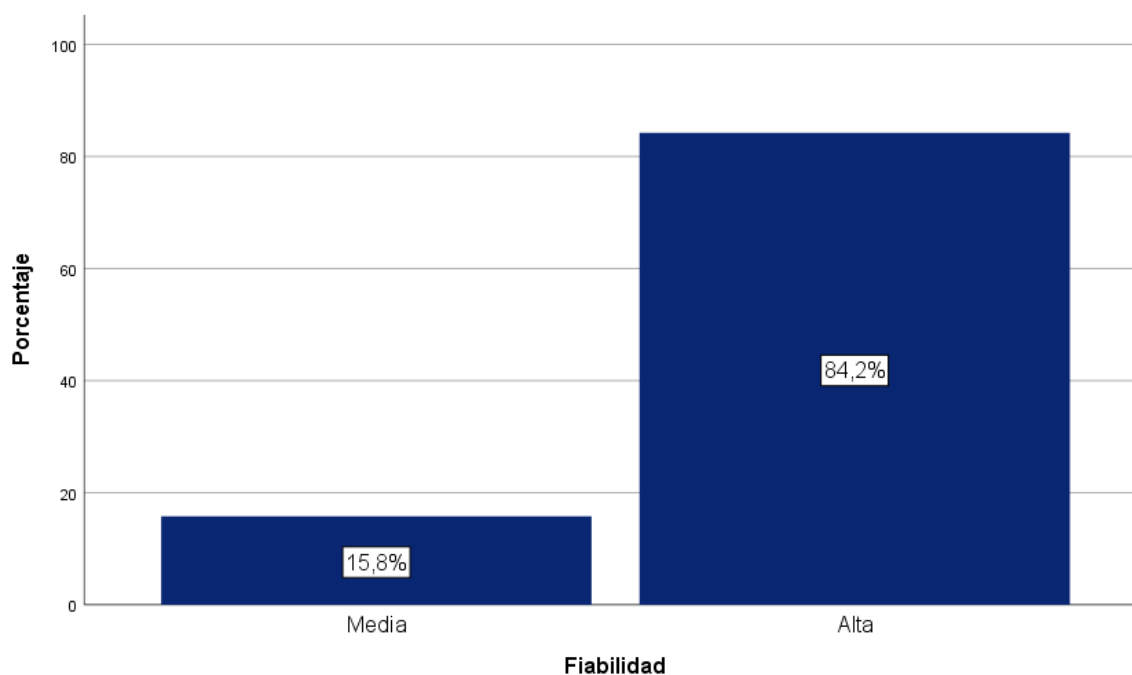


Dimensión	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Fiabilidad	Baja	0	0
	Media	24	15.8
	Alta	128	84.2
	Total	152	100.0

*Nota.* Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

## Figura 2

*Resultados porcentuales de la fiabilidad*



Interpretación:

En base a los hallazgos de la **Tabla 7** y

**Figura 2** se presentaron los resultados relacionados con la fiabilidad. El 84.2% comentaron que la fiabilidad fue de nivel alto, mientras que un 15.8% manifestaron que la fiabilidad fue de nivel medio. Es necesario resaltar que ninguno de los usuarios mencionó que la fiabilidad fue de nivel bajo. Con estos resultados se evidenció que los usuarios consideran que el RENIEC cumple con la promesa de tener un servicio de atención satisfactorio y rápido. Asimismo, los trabajadores buenos un adecuado servicio a todos los usuarios y también culminan con la atención al momento solicitado.

### C. Dimensión – Capacidad de respuesta.

**Tabla 8**

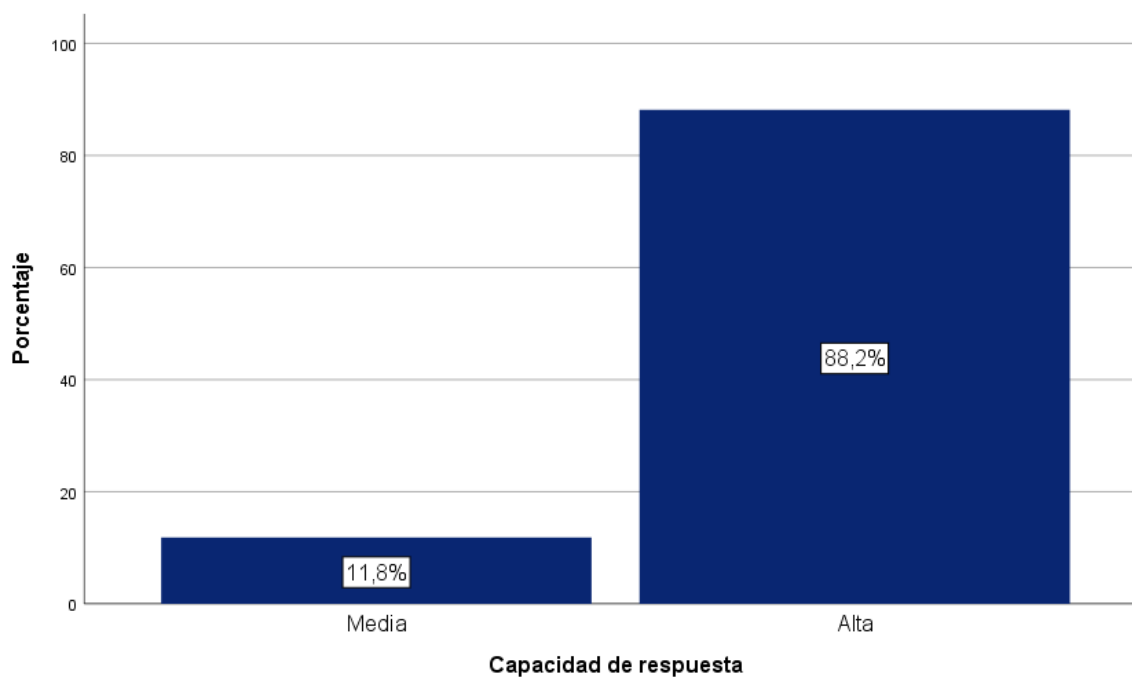
*Resultados para capacidad de respuesta*

Dimensión	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Capacidad de respuesta	Baja	0	0
	Media	18	11.8
	Alta	134	88.2
	Total	152	100.0

*Nota.* Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

**Figura 3**

*Resultados porcentuales de la capacidad de respuesta*



Interpretación:

Según la **Tabla 8** y

**Figura 3**, del total de los usuarios, el 88.2% manifestaron que el nivel de capacidad de respuesta fue alta, seguida de un 11.8% quienes manifestaron que la capacidad de respuesta fue media. Cabe resaltar

que ningún usuario percibió que la calidad de respuesta fue desarrollada como mal. Con estos datos, se infiere que los trabajadores de atención tienden a comunicar los usuarios en un tiempo aproximado, facilitando la conclusión de los trámites. Los trabajadores de atención tienden a actuar de manera rápida en cada atención realizada. Asimismo, la mayoría de los trabajadores presenta disposición de aportar en la conclusión de los trámites.

#### **D. Dimensión – seguridad.**

**Tabla 9**

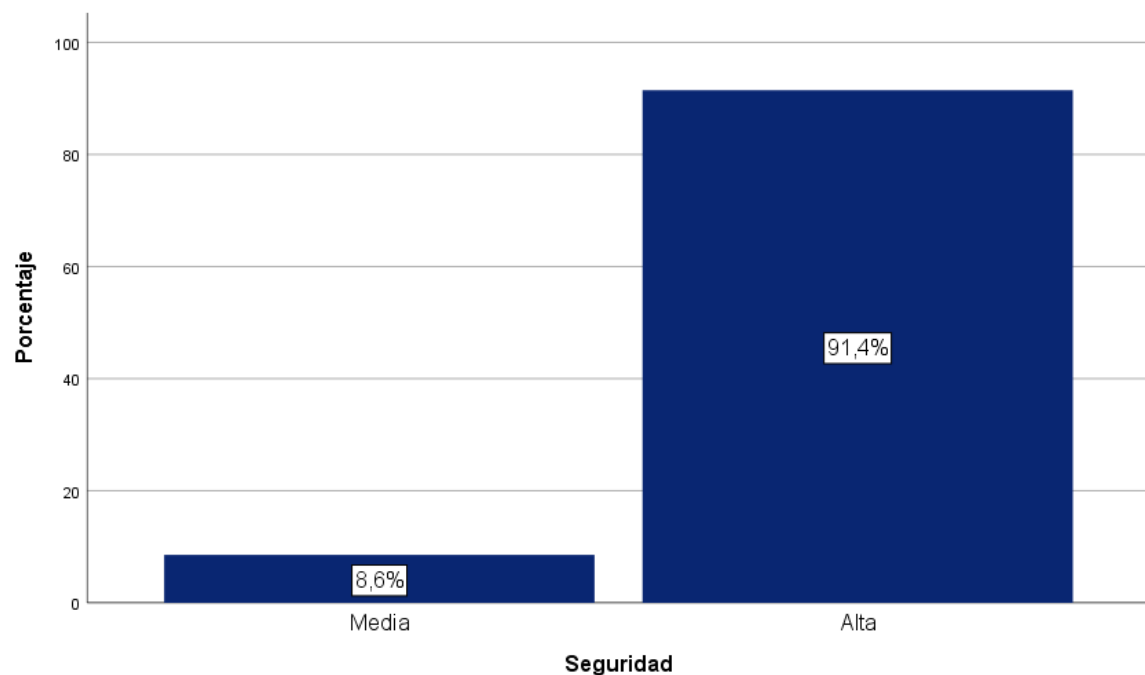
*Resultados para seguridad*

Dimensión	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Seguridad	Baja	0	0
	Media	13	8.6
	Alta	139	91.4
	Total	152	100.0

*Nota.* Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

**Figura 4**

*Resultados porcentuales de la seguridad*



Interpretación:

Según la **Tabla 9** y

**Figura 4**, el 91.4% de ellos manifestaron que la seguridad fue de nivel alto, mientras que un 8.6% indicaron que la seguridad fue de nivel media, resaltando que ningún usuario quechuahablante mencionó que la seguridad fue de nivel bajo. Con estos resultados se infiere que el comportamiento del personal de la organización, pues transmite confianza cuando se realizan sus trámites, el personal de RENIEC en la mayoría de las atenciones brindadas se muestra amables y dispuestos para responder las dudas preguntas.

#### ***E. Dimensión – empatía.***

**Tabla 10**

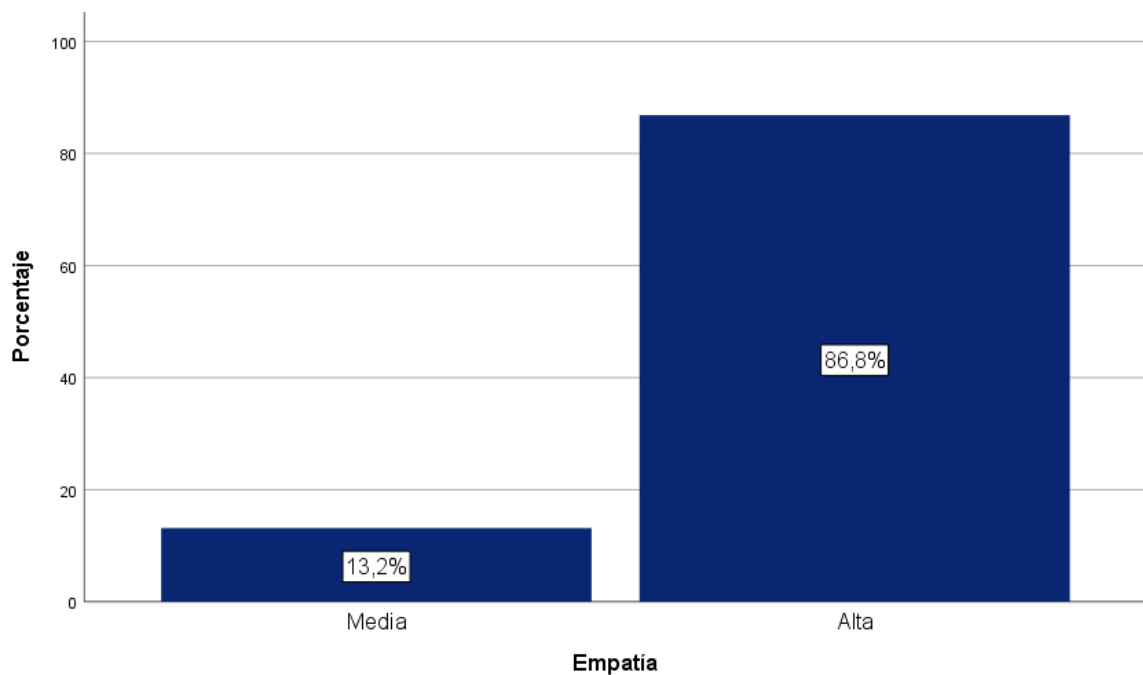
*Resultados para empatía*

Dimensión	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Empatía	Baja	0	0
	Media	20	13.2
	Alta	132	86.8
	Total	152	100.0

*Nota.* Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

**Figura 5**

*Resultados porcentuales de la empatía*



Interpretación:

En la **Tabla 10** y

**Figura 5** se presentaron los resultados relacionados con la dimensión de empatía. Del total de resultados el 86.8% indicaron que la empatía fue de nivel alto, mientras que solo un 13.2% indicaron que la empatía fue de nivel medio. Con estos resultados se evidenciaron que el personal del RENIEC le da una atención individualizada a cada usuario. Los trabajadores tienen compromiso total con el servicio brindado, y en la mayoría de casos comprenden la necesidad específica realizando trámites de los usuarios.

**F. Variable – calidad de servicio.**

**Tabla 11**

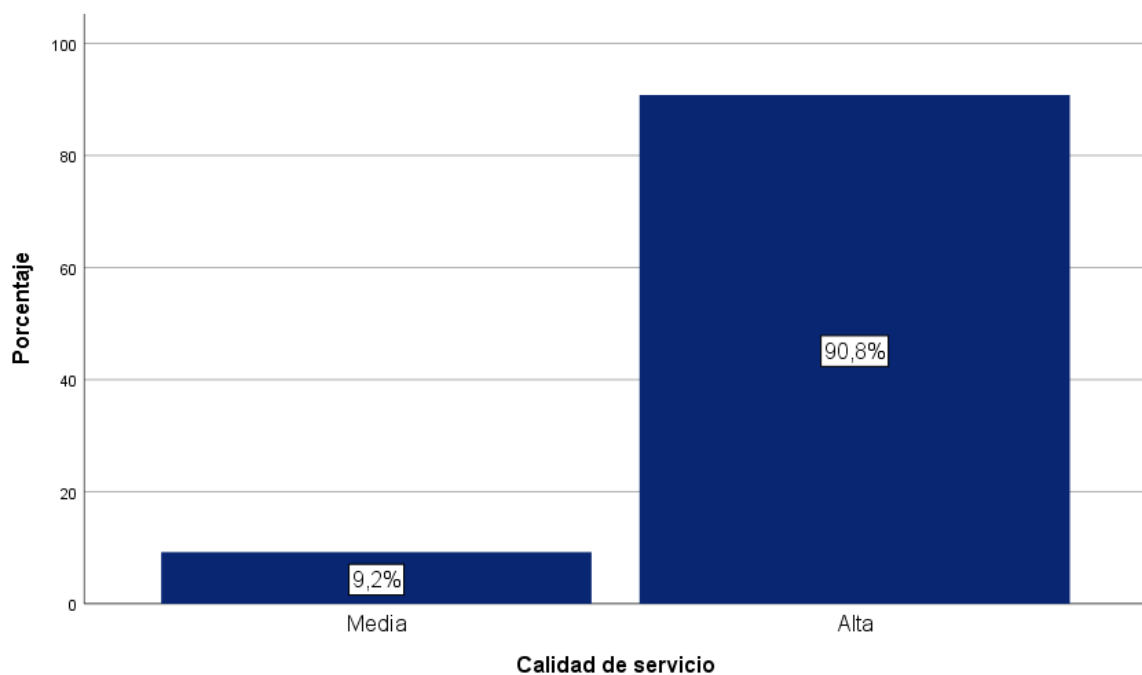
*Resultados para calidad de servicio*

Dimensión	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Calidad de servicio	Baja	0	0
	Media	14	9.2
	Alta	138	90.8
	Total	152	100.0

*Nota.* Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

**Figura 6**

*Resultados porcentuales de la calidad de servicio*



Interpretación:

En la **Tabla 11** y

**Figura 6** se presentaron los resultados sobre la percepción de la calidad de servicio, los datos fueron obtenidos de encuestar a 152 quechuahablantes usuarios del RENIEC, el 90.8% manifestaron que el nivel de calidad de servicio presentó fue alto, mientras que para un 9.2% regular. Con estos resultados se evidencia que los trabajadores transmiten confianza a los usuarios y que, según la percepción del usuario, las instalaciones de RENIEC son óptimas, pues cuentan con una tecnología adecuada.

### 5.1.2. Resultados de la satisfacción de atención.

#### A. Dimensión – Expectativas de los usuarios.

**Tabla 12**

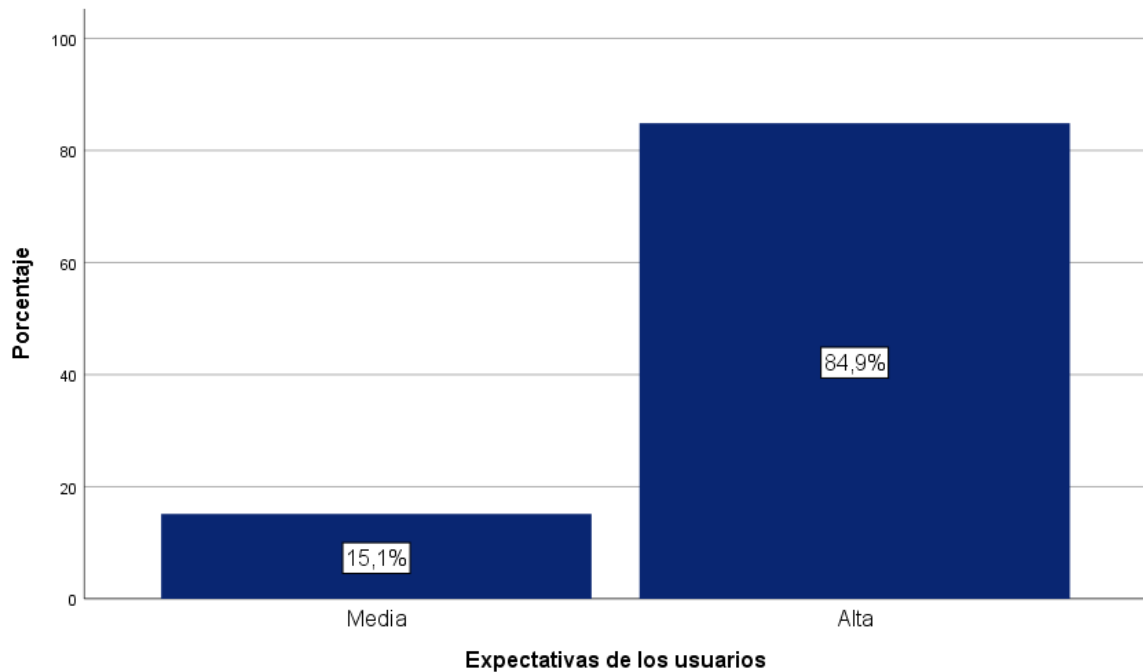
*Resultados para expectativas de los usuarios*

Dimensión	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Expectativas de los usuarios	Baja	0	0
	Media	23	15.1
	Alta	129	84.9
	Total	152	100.0

*Nota.* Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

#### **Figura 7**

*Resultados porcentuales de las expectativas de los usuarios*



Interpretación:

En la **Tabla 12** y

**Figura 7** se presentaron los resultados relacionados a las expectativas de los usuarios. El 84.9% mencionaron que la dimensión expectativa de los usuarios fue alta, mientras que solo un 15.1% de los encuestados manifestaron que las expectativas de los usuarios, fue media. Cabe resaltar que ningún usuario de los 152 encuestados quechuahablantes, indicaron que fue de nivel bajo. Con estos resultados se evidencia que para los usuarios en su mayoría indicaron que fue fácil llegar a la oficina del RENIEC, para que se realicen los trámites. La información brindada por los trabajadores fue claro y oportunos para los trabajadores.

### ***B. Dimensión – Percepción de los usuarios.***

**Tabla 13**

*Resultados para la percepción de los usuarios*

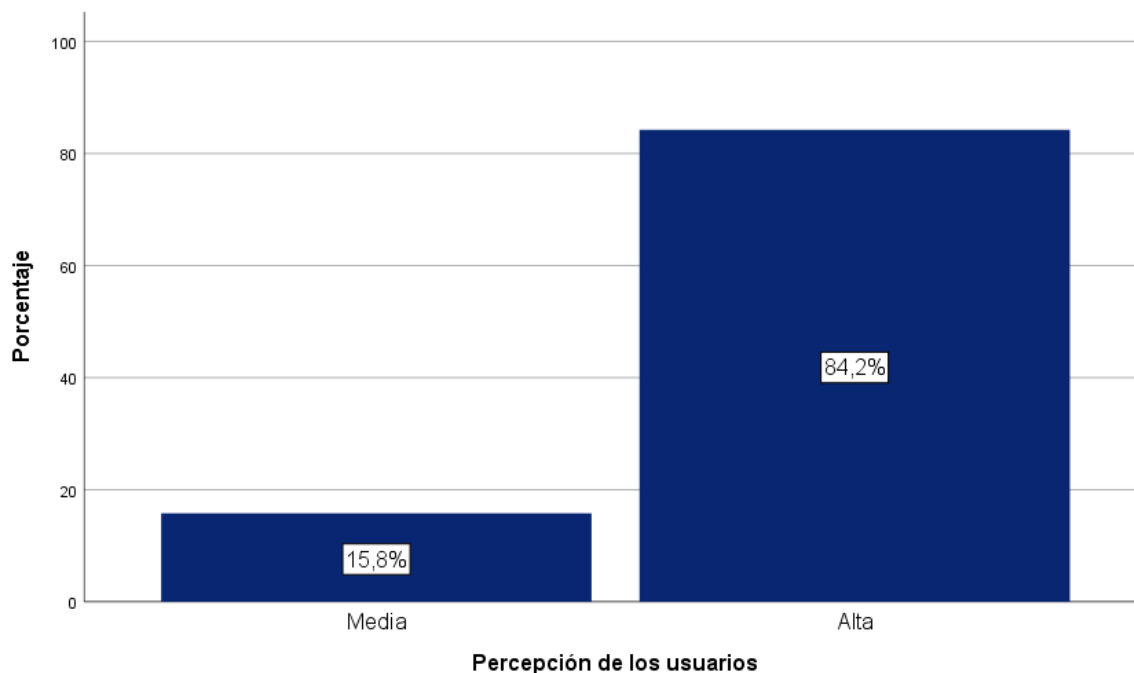
Dimensión	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Percepción de los usuarios	Baja	0	0
	Media	24	15.8
	Alta	128	84.2

Total	152	100.0
-------	-----	-------

Nota. Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

### Figura 8

Resultados porcentuales de la Percepción de los usuarios



Interpretación:

En base a los hallazgos de la **Tabla 13** y

**Figura 8**, el 84.2% mencionaron que su percepción como usuarios fue alta, mientras que el 15.8% de los encuestados manifestaron que la percepción de los usuarios. Cabe resaltar que ninguno de los encuestados indicó que su percepción de los usuarios fue de nivel bajo. Con estos datos se evidenció que el personal del RENIEC si puede tomar en serio sus labores y una de manera eficiente sus tiempos, siendo esta la percepción de los usuarios. Se considera que los trabajadores se encuentran capacitados por las funciones.

#### C. Dimensión – Complacencia de los usuarios.

**Tabla 14**

Resultados para complacencia de los usuarios

Dimensión	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
-----------	-----------	------------	----------------

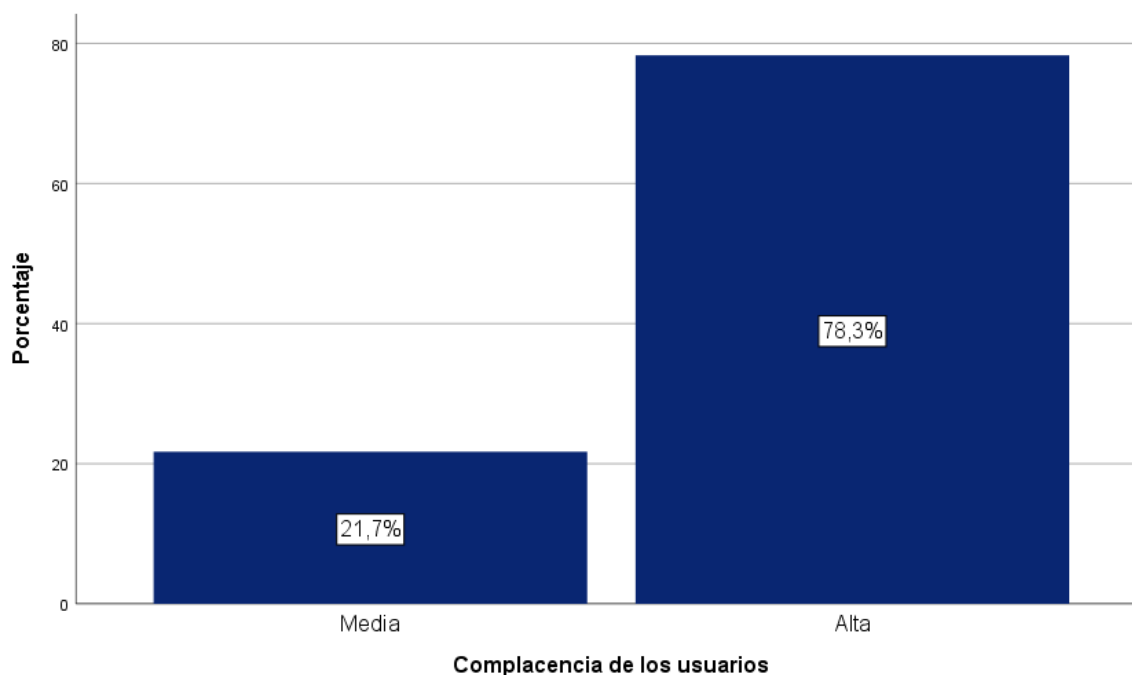


	Baja	0	0
Complacencia de los usuarios	Media	33	21.7
	Alta	119	78.3
	Total	152	100.0

Nota. Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

**Figura 9**

*Resultados porcentuales de la complacencia de los usuarios*



Interpretación:

En la **Tabla 14** y **Figura 9** se presentaron los resultados relacionados a la complacencia de los usuarios. El 78.3% de los encuestados indicaron que la complacencia de los usuarios fue de nivel alto. Un 21.7% de los encuestados indicaron que fue de nivel medio. Con estos resultados se evidenció que el ambiente de RENIEC si presenta las señalizaciones permitiendo la orientación; asimismo, la cantidad de ventanillas, se hallan habilitadas dentro de la estructura del RENIEC, La mayoría de ellos lograron realizar de forma adecuada sus trámites.

#### ***D. Variable – Satisfacción de atención.***

**Tabla 15**

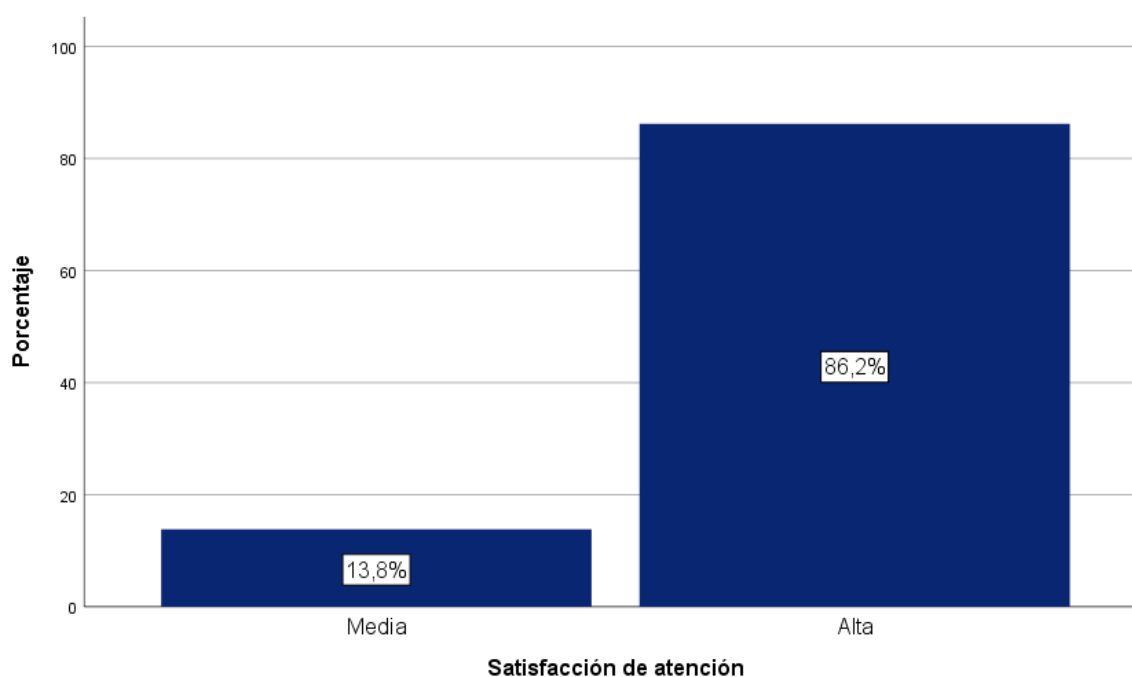
*Resultados para la satisfacción de atención*

Dimensión	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfacción de atención	Baja	0	0
	Media	21	13.8
	Alta	131	86.2
	Total	152	100.0

*Nota.* Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

## Figura 10

*Resultados porcentuales de la satisfacción de los usuarios*



Interpretación:

En la **Tabla 15** y

**Figura 10** se presentaron los resultados relacionados a la satisfacción de atención, el 86.2% de los encuestados indicaron que el nivel fue alto, mientras que el 13.8% de los encuestados indicaron un nivel medio respecto a la satisfacción de atención. Con estos resultados se infiere que los usuarios llegaron a las oficinas sin problema alguno y contaron con una atención clara y oportuna de los trabajadores, quienes les orientaron adecuadamente para que terminen sus trámites; asimismo, consideran que el plazo establecido para los trámites se cumplió.

### 5.1.3. Resultados de la calidad de servicio y la satisfacción de atención.

**Tabla 16**

*Resultados para la calidad de servicio y expectativas de los usuarios.*

Categoría		Calidad de servicio					
		Baja		Media		Alta	
		Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Expectativas de los usuarios	Baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Media	0	0.0%	10	71.4%	13	9.4%
	Alta	0	0.0%	4	28.6%	125	90.6%
Total		0	0%	14	100%	138	100%

Interpretación:

En la **Tabla 16** se evidenció que el 71.4% de los encuestados indicaron que la expectativa de los usuarios fue de nivel medio. Este mismo resultado indicaron que la calidad de servicio fue media. Seguidamente, un 90.6% indicaron que, las expectativas de los usuarios fueron de nivel alto, mientras que este mismo porcentaje indicaron que la calidad de servicio fue alta. Con estos resultados se evidenció que la calidad de servicio se relaciona con las expectativas de los usuarios.

**Tabla 17**

*Resultados para la calidad de servicio y percepción de los usuarios*

Categoría		Calidad de servicio					
		Baja		Media		Alta	
		Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Percepción de los usuarios	Baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Media	0	0.0%	9	64.3%	15	10.9%
	Alta	0	0.0%	5	35.7%	123	89.1%
Total		0	0%	14	100%	138	100%

Interpretación:

En la **Tabla 17** se evidenció que el 64.3% de los encuestados que evidenciaron un nivel de percepción medio, también indicaron el nivel de calidad de servicio fue media. Seguidamente, un 89.1% indicaron que la percepción de los usuarios fue de nivel alto, mientras que este mismo porcentaje indicaron que la calidad de servicio fue alta. Con

estos resultados se evidenció que la calidad de servicio se relaciona con la percepción de los usuarios.

**Tabla 18**

*Resultados para la calidad de servicio y complacencia de los usuarios*

Categoría		Calidad de servicio					
		Baja		Media		Alta	
		Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Complacencia de los usuarios	Baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Media	0	0.0%	10	71.4%	23	16.7%
	Alta	0	0.0%	4	28.6%	115	83.3%
Total		0	0%	14	100%	138	100%

Interpretación:

En la **Tabla 18** se evidenció que el 71.4% de los encuestados indicaron que la complacencia de los usuarios fue de nivel medio. Este mismo resultado indicaron que la calidad de servicio fue media. Seguidamente, un 83.3% indicaron que la complacencia de los usuarios fue de nivel alto, mientras que este mismo porcentaje indicaron que la calidad de servicio fue alta. Con estos resultados se evidenció que la calidad de servicio se relaciona con la complacencia de los usuarios.

**Tabla 19**

*Resultados para la calidad de servicio y satisfacción de atención*

Categoría		Calidad de servicio					
		Baja		Media		Alta	
		Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Satisfacción de atención	Baja	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Media	0	0.0%	11	78.6%	10	7.2%
	Alta	0	0.0%	3	21.4%	128	92.8%
Total		0	0%	14	100%	138	100%

Interpretación:

En la **Tabla 19** se evidenció que el 78.6% de los encuestados indicaron que la satisfacción de los usuarios fue de nivel medio. Este mismo resultado indicaron que la calidad de servicio fue media. Seguidamente, un 92.8% indicaron que la satisfacción de los usuarios fue de nivel alto, mientras que este mismo porcentaje indicaron que la

calidad de servicio fue alta. Con estos resultados se evidenció que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios.

## 5.2. Prueba de hipótesis

Luego de realizar un análisis porcentual exhaustivo de cada variable y dimensión, se procederá a examinar las hipótesis mediante métodos de estadística inferencial y coeficientes de correlación con el fin de determinar si existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con la atención recibida. De acuerdo con Hernández y sus colegas (2014), existen diversas pruebas para establecer la conexión entre estos dos constructos. Una de las herramientas utilizadas es la prueba de normalidad, que ayuda a determinar el estadístico de correlación adecuado en función del tipo de datos recopilados a través de los instrumentos aplicados. Para llevar a cabo este análisis, se evaluó la normalidad de las variables y dimensiones utilizando la prueba Kolmogorov, como se muestra en la Tabla 20 y la Tabla 21.

- “Si la sig. de la prueba K-S < 0.05, los datos no son normales”.
- “Si la sig. de la prueba K-S > 0.05, los datos son normales”.

**Tabla 20**

*Resultados de normalidad para calidad de servicio*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p-valor
Elementos tangibles	0.131	152	0.000
Fiabilidad	0.174	152	0.000
Capacidad de respuesta	0.133	152	0.000
Seguridad	0.162	152	0.000
Empatía	0.135	152	0.000
Calidad de servicio	0.085	152	0.009

Nota. Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

**Tabla 21**

*Resultados de normalidad para satisfacción de atención*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p-valor
Expectativas de los usuarios	0.117	152	0.000

Percepción de los usuarios	0.111	152	0.000
Complacencia de los usuarios	0.081	152	0.015
Satisfacción de atención	0.071	152	0.057

Nota. Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para las variables se muestran en la

**Tabla 20 y**

**Tabla 21.** En cuanto a la variable "calidad de servicio", se observa que todas las dimensiones presentaron un valor de p igual a 0.000, lo que indica una significancia estadística (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Por otro lado, la variable "calidad de servicio" en sí misma obtuvo un valor de p de 0.009. En lo que respecta a la variable "satisfacción con la atención", el valor de p fue de 0.057. Para las dimensiones "expectativas de los usuarios" y "percepción de los usuarios", el valor de p fue de 0.000, mientras que para la dimensión "complacencia de los usuarios" fue de 0.015. A continuación, se describen los pasos a seguir en el análisis.

- i. “Determinar la hipótesis a contrastar”.
- ii. “Derivar las hipótesis estadísticas de correlación, siendo la alterna y nula”.
- iii. “Determinar el alfa de riesgo o el nivel de significancia de comparativa”.
- iv. “Analizar las pruebas de correlación”.
- v. “Indicar la regla de decisión estadística”.
- vi. “Brindar una conclusión de aceptación o negación de la hipótesis”.

**5.2.1. Prueba general.**

**Hipótesis de investigación:**

“Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la atención de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023”.

**Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis estadística Ho y H1**

- **Hipótesis nula:**  $H_0$ : “No existe relación entre la calidad de servicio y la atención de los usuarios”.

$$\rho (\text{Spearman}) = 0$$

- **Hipótesis alterna:**  $H_1$ : “Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios”.

$$\rho (\text{Spearman}) \neq 0$$

**Paso 2: Definición del nivel de significancia**

“Se trabajó con el nivel de Significancia:  $\alpha = 0.05$ ”

**Paso 3: Establecimiento del estadístico de prueba apropiado**

“Coeficiente de correlación Rho de Spearman”

**Paso 4: Calculo del estadístico de prueba**

i. Análisis de decisión:

- “Cuando p-valor  $> \alpha = 0.05 \rightarrow$  Aceptar  $H_0$ ”
- “Cuando p-valor  $< \alpha = 0.05 \rightarrow$  Rechazar  $H_0$ ”

ii. Prueba no paramétrica:

**Tabla 22**

*Prueba de correlación general*

	Rho de Spearman	Calidad de servicio
	Coeficiente	0.855
Satisfacción de atención	p-valor	0.000
	Usuarios	152

Nota. Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

**Paso 5: Discusión Estadística**

En la **Tabla 22**, se presentaron los resultados de la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Se observa un coeficiente de 0.855, que se encuentra en el rango de +0.75 a +0.99, lo que indica una correlación positiva alta. Además, el valor p (0) y la significancia de la correlación fueron de 0.00, siendo menor que 0.05, lo que sugiere una relación significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , que establece que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.

### Paso 6: Conclusión estadística

Se concluye con un nivel de significancia de 0.05 existe una relación directa significativa entre la calidad de servicio (Rho=0.855) y la atención de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023 es positiva alta.

#### 5.2.2. Primera prueba específica

##### Hipótesis de investigación:

“Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y las expectativas de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023”.

##### Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis estadística Ho y H1

- **Hipótesis nula:**  $H_0$ : “No existe relación entre la calidad de servicio y las expectativas de los usuarios”.

$$\rho (\text{Spearman}) = 0$$

- **Hipótesis alterna:**  $H_1$ : “Existe relación entre la calidad de servicio y las expectativas de los usuarios”.

$$\rho (\text{Spearman}) \neq 0$$

##### Paso 2: Definición del nivel de significancia

“Se trabajó con el nivel de Significancia:  $\alpha = 0.05$ ”

##### Paso 3: Establecimiento del estadístico de prueba apropiado

“Coeficiente de correlación Rho de Spearman”

##### Paso 4: Calculo del estadístico de prueba

i. Análisis de decisión:

- “Cuando  $p\text{-valor} > \alpha = 0.05 \rightarrow$  Aceptar  $H_0$ ”
- “Cuando  $p\text{-valor} < \alpha = 0.05 \rightarrow$  Rechazar  $H_0$ ”

ii. Prueba no paramétrica:

**Tabla 23**

##### Primera prueba de correlación específica

Rho de Spearman	Calidad de servicio
Coeficiente	0.758
Expectativas de los usuarios p-valor	0.000
Usuarios	152

Nota. Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.



### **Paso 5: Discusión Estadística**

En la **Tabla 23**, se presentaron los resultados de la correlación entre la calidad del servicio y las expectativas de los usuarios. Se observa un coeficiente de 0.758, que se encuentra en el rango de +0.75 a +0.99, lo que indica una correlación positiva alta. Además, el valor p (0) y la significancia de la correlación fueron de 0.00, siendo menor que 0.05, lo que sugiere una relación significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , que establece que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y las expectativas de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.

### **Paso 6: Conclusión estadística**

Se concluye con un nivel de significancia de 0.05 existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio ( $Rho=0.758$ ) y las expectativas de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023 es positiva alta.

#### **5.2.3. Segunda prueba específica**

##### **Hipótesis de investigación:**

“Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la percepción de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023”.

##### **Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis estadística $H_0$ y $H_1$**

- **Hipótesis nula:**  $H_0$ : “No existe relación entre la calidad de servicio y la percepción de los usuarios”.

$$\rho (\text{Spearman}) = 0$$

- **Hipótesis alterna:**  $H_1$ : “Existe relación entre la calidad de servicio y la percepción de los usuarios”.

$$\rho (\text{Spearman}) \neq 0$$

##### **Paso 2: Definición del nivel de significancia**

“Se trabajó con el nivel de Significancia:  $\alpha = 0.05$ ”

### **Paso 3: Establecimiento del estadístico de prueba apropiado**

“Coeficiente de correlación Rho de Spearman”

### **Paso 4: Calculo del estadístico de prueba**

i. Análisis de decisión:

- “Cuando  $p\text{-valor} > \alpha = 0.05 \rightarrow$  Aceptar  $H_0$ ”
- “Cuando  $p\text{-valor} < \alpha = 0.05 \rightarrow$  Rechazar  $H_0$ ”

ii. Prueba no paramétrica:

**Tabla 24**

*Primera prueba de correlación específica*

Rho de Spearman	Calidad de servicio
Coeficiente	0.764
Percepción de los usuarios p-valor	0.000
Usuarios	152

Nota. Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

### **Paso 5: Discusión Estadística**

En la Tabla 24, se presentaron los resultados de la correlación entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios. Se observa un coeficiente de 0.764, que se encuentra en el rango de +0.75 a +0.99, lo que indica una correlación positiva alta. Además, el valor p (0) y la significancia de la correlación fueron de 0.00, siendo menor que 0.05, lo que sugiere una relación significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , que establece que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la percepción de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.

### **Paso 6: Conclusión estadística**

Se concluye con un nivel de significancia de 0.05 existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio (Rho=0.764) y la percepción de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023 es positiva alta.

#### 5.2.4. Tercera prueba específica

##### Hipótesis de investigación:

“Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la complacencia de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023”

##### Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis estadística Ho y H1

- **Hipótesis nula:**  $H_0$ : “No existe relación entre la calidad de servicio y la complacencia de los usuarios”.

$$\rho (\text{Spearman}) = 0$$

- **Hipótesis alterna:**  $H_1$ : “Existe relación entre la calidad de servicio y la complacencia de los usuarios”.

$$\rho (\text{Spearman}) \neq 0$$

##### Paso 2: Definición del nivel de significancia

“Se trabajó con el nivel de Significancia:  $\alpha = 0.05$ ”

##### Paso 3: Establecimiento del estadístico de prueba apropiado

“Coeficiente de correlación Rho de Spearman”

##### Paso 4: Calculo del estadístico de prueba

- i. Análisis de decisión:
  - “Cuando  $p\text{-valor} > \alpha = 0.05 \rightarrow$  Aceptar  $H_0$ ”
  - “Cuando  $p\text{-valor} < \alpha = 0.05 \rightarrow$  Rechazar  $H_0$ ”
- ii. Prueba no paramétrica:

**Tabla 25**

*Primera prueba de correlación específica*

Rho de Spearman		Calidad de servicio
	Coeficiente	0.770
Complacencia de los usuarios	p-valor	0.000
	Usuarios	152

Nota. Los valores se evaluaron en SPSS en base a los datos del instrumento.

##### Paso 5: Discusión Estadística

En la **Tabla 25**, se presentaron los resultados de la correlación entre la calidad del servicio y la complacencia de los usuarios. Se observa un coeficiente de 0.770, que se encuentra en el rango de +0.75 a +0.99, lo que indica una correlación positiva alta. Además, el valor p (0) y la significancia de la correlación

fueron de 0.00, siendo menor que 0.05, lo que sugiere una relación significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , que establece que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la complacencia de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.

#### **Paso 6: Conclusión estadística**

Se concluye con un nivel de significancia de 0.05 existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio ( $Rho=0.770$ ) y la complacencia de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023 es positiva alta.

### **5.3. Discusión de resultados**

Respecto al objetivo general, se ha demostrado que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023. Esto implica que para mejorar la satisfacción de los usuarios quechuahablantes en la oficina de registros, es esencial mejorar la calidad del servicio proporcionado.

Un estudio realizado por Atiaga y Oyaque (2020) respalda esta idea al encontrar una relación positiva entre la gestión de calidad en las agencias de Registro Civil y la satisfacción de los usuarios. Esto significa que a medida que se mejora la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios tiende a aumentar. Estos resultados respaldan la premisa de que existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Además, en una investigación realizada por Haro (2017) que empleó el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio al cliente en agencias de Registro Civil en varias ciudades de Ecuador, se encontró que la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción del cliente. En otras palabras, a medida que aumenta la calidad del servicio, aumenta la satisfacción del cliente. Este descubrimiento también respalda la premisa de

que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Por último, el estudio de Sánchez (2018) examinó la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Jefatura Regional 3 de Tarapoto, Perú. Los resultados demostraron que la calidad de servicio está significativamente relacionada con la satisfacción de los usuarios, y aquellos usuarios que percibieron un mayor nivel de calidad de servicio también experimentaron niveles más altos de satisfacción. Estos hallazgos respaldan la premisa de que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Según la teoría, la calidad del servicio se define mediante una serie de especificaciones relacionadas con el servicio, las cuales se basan en la satisfacción de las necesidades del usuario de manera óptima (Vargas, 2021). Estas especificaciones se comparan con las expectativas del usuario para evaluar la calidad del servicio (Duque, 2005).

Respecto al primer objetivo específico, se ha evidenciado que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y las expectativas de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023. Esto indica que es fundamental tener en cuenta las expectativas de los usuarios quechuahablantes y trabajar en la mejora de la calidad del servicio para aumentar su satisfacción.

Un estudio realizado por Maturrano (2019) respalda estos hallazgos al encontrar una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, así como entre la calidad del servicio y las expectativas previas de los usuarios sobre el servicio. En otras palabras, cuando los usuarios tienen expectativas más altas sobre la calidad del servicio que recibirán, la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se vuelve más sólida. Este hallazgo respalda la premisa de que existe una relación directa entre la calidad del servicio y las expectativas de los usuarios.

Por otro lado, el estudio de Phang (2020) evaluó la calidad de servicio percibida por los contribuyentes en una institución pública en el departamento de Lambayeque. Los resultados revelaron una relación positiva entre la calidad de servicio percibida y la satisfacción de los usuarios, lo que sugiere

una conexión directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Aunque este estudio no se centró específicamente en la atención a usuarios quechuahablantes, sus resultados respaldan la idea de que la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del usuario. Además, en la tesis de Paredes (2020), que examinó la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud en una zona rural de Perú, se encontró una relación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. También se destacó que las expectativas de los usuarios tienen un efecto significativo en su satisfacción. Este hallazgo respalda la premisa de que la relación entre la calidad del servicio y las expectativas de los usuarios es relevante (Marzo et al., 2002). Según la teoría, las expectativas de los usuarios desempeñan un papel crucial al evaluar la calidad del servicio, ya que los usuarios tienen una idea previa de lo que esperan recibir. Para lograr la satisfacción del cliente, es esencial superar esas expectativas y comprender cómo se forman y evolucionan con el tiempo. La gestión adecuada de estas expectativas es fundamental en las empresas de servicios, que deben esforzarse por superarlas y ofrecer experiencias excepcionales (Kabir & Carlsson, 2010).

En cuanto al segundo objetivo específico, se ha establecido que la relación entre la calidad de servicio y la percepción de los usuarios quechuahablantes es directa y significativa en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023. Por lo tanto, es esencial que la Oficina Registral RENIEC Huancavelica se enfoque en mejorar la calidad del servicio para satisfacer las expectativas y necesidades de sus usuarios quechuahablantes y mejorar su percepción de la institución.

Un resultado similar se encontró en el estudio de Maturrano (2019), que analizó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho en 2019. Los resultados indicaron que existe una relación significativa entre ambas variables, lo que sugiere que una mejora en la calidad del servicio puede tener un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios. De manera similar, Phang (2020) evaluó la calidad de servicio percibida por los contribuyentes en una institución pública del departamento de Lambayeque durante el período

de octubre de 2019 a enero de 2020. Los resultados mostraron que la calidad de servicio percibida por los usuarios se relaciona directamente con su satisfacción, lo que implica que la mejora en la calidad del servicio puede influir positivamente en la percepción de los usuarios.

La tesis de Paredes (2020), que se centró en la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud de Zona Rural Peruana, también respalda la idea de que la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario. Además, se destacó que las expectativas de los usuarios tienen un efecto significativo en su satisfacción. Este hallazgo respalda la premisa de que la relación entre la calidad del servicio y las expectativas de los usuarios es relevante (Marzo et al., 2002). Según la teoría, las expectativas de los usuarios son fundamentales al evaluar la calidad del servicio, ya que los usuarios ya tienen una idea previa de lo que esperan recibir. Para lograr la satisfacción del cliente, es crucial superar esas expectativas y comprender cómo se forman y cambian con el tiempo. La gestión adecuada de estas expectativas es fundamental en las empresas de servicios, que deben esforzarse por superarlas y ofrecer experiencias excepcionales (Kabir & Carlsson, 2010).

En relación al tercer objetivo específico, se ha establecido que la relación entre la calidad de servicio y la complacencia de los usuarios quechuahablantes es directa y significativa en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023. Por lo tanto, considerar la mejora de la calidad de servicio y/o atención podría ser una estrategia efectiva para aumentar la complacencia de los usuarios quechuahablantes en dicha oficina.

El estudio de Sánchez (2018) sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Jefatura Regional 3 de Tarapoto, Perú, concluyó que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios, lo que sugiere una posible relación directa con la complacencia de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023. Además, Maturrano (2019), en su estudio sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho en 2019, encontró que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario, lo que implica que la calidad

del servicio también puede influir en la complacencia de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023. Finalmente, la tesis de Paredes (2020), que se centró en la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud de Zona Rural Peruana, respalda la idea de que la calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario. Además, se destacó que las expectativas de los usuarios tienen un efecto significativo en su satisfacción. Estos hallazgos respaldan la premisa de que la relación entre la calidad del servicio y las expectativas de los usuarios es relevante (Marzo et al., 2002). Según la teoría, la satisfacción del cliente se relaciona con la percepción de las características del producto o servicio, lo que lleva a una experiencia placentera relacionada con su consumo. Además, esta satisfacción es una respuesta emocional general a la experiencia completa de servicio durante un encuentro específico después de una compra (Kabir & Carlsson, 2010).



## Conclusiones

- Existe relación directa entre Calidad de Servicio y la Atención de los usuarios quechuahablantes en la oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023, cuyo valor de correlación Rho de Spearman es  $Rho = 85.5\%$  con  $(p=0,000)$  lo cual indica que existe una correlación positiva alta. En respaldo a lo mencionado Atiaga (2020) considera la satisfacción del usuario totalmente de acuerdo con una aprobación del 77.3%, así mismo Duque (2005) refiere que la calidad de servicio está definida por atributos únicos de algo, usado para determinar un valor. Se infiere que a mejor calidad de servicio incrementan los beneficios en la atención al usuario.
- Existe una relación directa y significativa entre la Calidad de Servicio y las expectativas de los usuarios quechuahablantes en la oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023, cuyo valor de correlación Rho de Spearman es  $Rho = 75.8\%$  con  $(p=0,000)$  lo cual indica que existe una correlación positiva alta. Para el soporte de este, Paredes (2020) menciona que la calidad de servicio y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios estuvieron de acuerdo con una aprobación positiva del 74.3%, del mismo modo Kabir y Carlsson (2010) refieren que las expectativas de los usuarios son sustanciales para tener éxito en la satisfacción del cliente. De modo que se infiere que mejor calidad de servicio el cumplimiento de las expectativas de los usuarios es positivas.
- Existe una relación directa y significativa entre Calidad de Servicio y la percepción de los usuarios quechuahablantes en la oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023, cuyo valor de correlación Rho de Spearman es  $Rho = 76.4\%$  con  $(p=0,000)$  lo cual indica que existe una correlación positiva alta. En respaldo a los mencionado Alava (2021) percibió entre los encuestados un nivel de satisfacción regular al 45.9%, mientras que el 41.3% manifestaron un nivel satisfactorio. Al mismo tiempo Kabir y Carlsson (2010) opina que la percepción de los clientes son las experiencias de consumo determinado por variables como elementos físicos del entorno del servicio, o situaciones persona-ambiente. De modo que se infiere que a mejor calidad de servicio la percepción de los usuarios es favorables.

- Existe una relación directa y significativa entre Calidad de Servicio y la complacencia de los usuarios quechuahablantes en la oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023, cuyo valor de correlación Rho de Spearman es  $Rho = 77\%$  con  $(p=0,000)$  lo cual indica que existe una correlación positiva alta. En apoyo a lo enunciado Reyes y Veliz (2021) manifiestan que el 46% de los usuarios de manifestaron la satisfacción y complacencia con la calidad del servicio en una empresa pública. A ello se añade la opinión de Kabir y Carlsson (2010) quienes consideran que el consumo placentero es una respuesta emocional general a una experiencia de servicio completa. En este caso se infiere que a mejor calidad de servicio la complacencia de los usuarios es satisfactoria.

## Recomendaciones

- A la oficina de registros RENIEC Huancavelica se recomienda autenticidad, identidad y originalidad de atención al usuario en el idioma quechua a fin de lograr una comunicación efectiva, mediante el manejo fluido del quechua, para optimizar la calidad de servicio. Asimismo, manejar material informativo en quechua, a fin de que los usuarios puedan comprender mejor los procesos y realizar trámites de manera más eficiente.
- Se recomienda a la oficina de registros RENIEC Huancavelica que, debe actualizar los procesos de atención mediante nuevos procedimientos en donde el usuario sea el principal protagonista de atención estableciendo protocolos claros y procesos bien definidos para asegurar que todos los empleados sigan las mismas pautas de servicio. A fin de resguardar positivamente las expectativas de atención de los usuarios.
- Se recomienda a la oficina de registros RENIEC Huancavelica que, debe optimizar las relaciones usuario y agentes de atención mediante una comunicación empática, de equidad y llevando el proceso en el mismo canal de entendimiento en cuanto al quechua, así mismo, reforzar el mobiliario para crear un ambiente atractivo y pertinente para el usuario.
- Finalmente, a los funcionarios, se les sugiere implementar el sistema de respuestas inmediatas de calidad de servicio a fin de comprobar el grado de satisfacción y complacencia que se ha generado en el usuario al momento de la atención, donde se incluya el tiempo de espera para la atención o el grado de complacencia y satisfacción que le ha generado la información o servicio vertido durante la estadía en las instalaciones de las oficinas de la RENIEC Huancavelica.

## Referencias Bibliográficas

- Alava, F. (2021). Evaluación de la calidad de los servicios de salud del subcentro del cantón Quinsaloma y la satisfacción del usuario [Universidad Católica del Santiaho de Guayaquil]. In *Universidad Católica de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16515>
- Atiaga, A. (2020). Gestion de calidad y la satisfaccion al usuario en las agencias de Registro Civil. In *Universidad Técnica de Ambato*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31761/1/08 ADP.pdf>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. <http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Charry, J., & Florez, E. (2021). Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Instituto de Gobierno y de Gestión Pública Calidad*, 8(2), 84–99. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.05>
- Chikwawawa, C. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Sector: The Case of the National Social Security Authority in Zimbabwe. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 9(4), p8840. <https://doi.org/10.29322/ijsrp.9.04.2019.p8840>
- Cornejo, M. Á. (2012). Calidad de servicio y atención al usuario: la experiencia del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile. In *Harvard Business Review* (pp. 1–17). XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
- Corrales, N. (2022). Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos. In *Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas*. Recuperado el 22 de Octubre de 2022.
- Cultura, M. de. (2019). *¿Cómo somos?* [https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Cartilla\\_informativa\\_AILI\\_23.05.19.pdf](https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Cartilla_informativa_AILI_23.05.19.pdf)

- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. In *Revista Innovar* (Vol. 15, Issue 25).
- Elgueta R, M., & Palma, E. E. (2015). La investigación en ciencias sociales y jurídicas. In *Editorial Porrua: Vol. Décimo qui*. Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/122675>
- Espinal, J. (2009). Calidad en el servicio público. La comunidad, razón de ser del Estado. In *Revista Universitaria EAFIT* (Vol. 28, Issue 88, pp. 33–41).
- Flores, E. (2022). Propuesta de mejora en la calidad de atención en Reniec, en el marco de la nueva gestión pública, Lima 2020-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 967–998. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3156](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3156)
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos, una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos* (Vol. 1).
- García Muñoz, T. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. In *Página del proyecto de apoyo para profesionales de la formación (PROMETEO) de la Junta de Andalucía* (p. 28). [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)
- Gonzales, R., & Cevallos, J. (2022). Modelo de gestión con calidad de procesos y tecnología para la mejora del servicio aplicando ecuaciones estructurales. *Industrial Data*, 25(1), 157–179. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20769>
- Guerrero, V. (2022). *Simplificación de Procedimientos Administrativos y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincia de San Ignacio, 2019* [Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4781>
- Haro, G. (2017). *Análisis de la calidad de servicio al cliente que se oferta en las agencias de Registro Civil de las ciudades de Riobamba, Ambato, Guaranda y Latacunga usando el Modelo SERVQUAL*.
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Rev. Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kabir, M. H., & Carlsson, T. (2010). Service Quality : Expectations, perceptions and satisfaction about service quality at Destination Gotland - A case study. *Service Quality: Expectations, Perceptions and Satisfaction about Service Quality at*

- Destination Gotland - A Case Study*, 1–51.
- Kageyama, Y., & Barreda, A. (2019). Customers' Responses to Employee Extra Attention. *Open Journal of Business and Management*, 07(01), 59–69. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2019.71004>
- Ley N° 26497. (2006). Ley N° 26497 - Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. In *RENIEC*.
- Ley N°29735. (2011). *Ley No 29735: Ley que regula el uso, preservación desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú*. [http://www.minedu.gob.pe/files/358\\_201109201112.pdf](http://www.minedu.gob.pe/files/358_201109201112.pdf)
- Lun, V. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista de La Escuela Superior de Guerra Naval - 2020*, 17(1), 09–26. <https://bit.ly/3xHtqml>
- Marzo, J., Martínez, V., Ramos, J., & Peiró, J. M. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: Respuesta a algunos interrogantes. *Psicothema*, 14(4), 765–770.
- Maturrano, J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019. In *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2962/TJESUS\\_ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2962/TJESUS_ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de cultura. (2022). *Informe N° 000036-2021-DLI/MC* (p. 31). Ministerio de Cultura.
- Mora, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Morais, H. (2020). Qualidade e satisfação no atendimento ao cliente: Desafios para a administração pública. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo Do Conhecimento*, 42–57. <https://doi.org/10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracao/qualidade-e-satisfacao>
- Olmo, G. (2021). *Quechua en Perú: por qué es polémico su uso si es una lengua oficial en el país*. BBC Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-58443539>

- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Recien*, 9(1), 1–15. <https://orcid.org/0000-0003-2398-0913>
- PCM. (2020). *DS-N-007-2020-PCM.pdf* (p. 17). Presidencia del Consejo de Ministros.
- Pérez, R., Vega, G., & Martínez, M. (2009). Satisfacción de los usuarios en el servicio de urgencias en un hospital de segundo nivel. *Revista Médica Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 47(6), 637–642.
- Phang, C. (2020). *Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una Institución Pública. Departamento de Lambayeque, Octubre 2019-Enero 2020* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3027>
- Ramírez, T., Nájera, P., & Nigenda, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios. *Salud Pública de México*, 40(1), 3–12. <https://doi.org/10.1590/s0036-36341998000100002>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciaAmérica*, 9(3), 1–5. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo Del Conocimiento*, 6(4), 570–591. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio: sea líder en mercados altamente competidos* (ECO Ediciones (ed.); Tercera).
- Ruiz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318–1332. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Sanabria, M. (2022). *Calidad de la atención y los niveles de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la Oficina Registral del RENIEC, Ica –2021* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87431>
- Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en

- las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina*, 5(1), 1184–1197.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Toledo, G. (2017). La investigación cualitativa y el estudio de casos: una revisión teórica para su discusión. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 4(2), 1–23.  
<https://www.researchgate.net/publication/345384804>
- Vargas, G. (2006). El servicio al cliente. *TEC Empresarial*, 1(1), 17–19.
- Vargas, G. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios de registro civil de Babahoyo, período 2020, plan de gestión administrativa.* <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6347/1/T-UTEQ-151.pdf>
- Velarde, C., Medina, D., De la cruz, A., & Apaza, E. (2017). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *Revista Valor Agregado*, 4(1), 43–60.
- Vizcarra, M., Bogarín, M., Rodríguez, E., & García, J. B. (2017). *Bases teóricas de la Investigación Científica* (ECORFAN (ed.); Primera, Issue June 2015). Universidad Autónoma de Nayarit.  
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.24613.09443>
- Yana, S., & Gutiérrez, F. (2011). *La revitalización del quechua a través de estrategias comunicativas vivenciales en la Institución Educativa 56011 de Sunchuchumo (Canchis, Cuzco)* (T. A. de P. Educativas (ed.)).  
[https://tarea.org.pe/wp-content/uploads/2014/07/LaRevitalizacionDelQuechua\\_Sonia-Flora.pdf](https://tarea.org.pe/wp-content/uploads/2014/07/LaRevitalizacionDelQuechua_Sonia-Flora.pdf)
- Yataco, M. (2012). *Políticas de estado y la exclusión de las lenguas indígenas en el Perú.* Droit et Cultures.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.4000/droitcultures.2946>
- Zeithalm, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (McGraw-Hill. (ed.)).
- Zeithaml, V., Parasuraman, P., & Berry, L. (2009). Marketing de servicios, modelo de calidad de servicio. In Mc Graw Hill (Ed.), *Calidad de servicio.*



## Anexos

### Apéndice 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción de la atención de los usuarios quechuahablantes en la oficina registral RENIEC Huancavelica 2023.”					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTOS
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>			
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la atención de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023?</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y las expectativas de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la percepción de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la complacencia de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023?</li> </ul>	<p>Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la atención de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.</p> <p style="text-align: center;"><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y las expectativas de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.</li> <li>• Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la percepción de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.</li> <li>• Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la complacencia de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.</li> </ul>	<p>Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la atención de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.</p> <p style="text-align: center;"><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y las expectativas de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.</li> <li>• Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la percepción de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.</li> <li>• Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la complacencia de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.</li> </ul>	<p>Calidad de servicio</p> <hr/> <p>Atención de los usuarios</p>	<p>Elementos tangibles</p> <hr/> <p>Fiabilidad</p> <hr/> <p>Capacidad de respuesta</p> <hr/> <p>Seguridad</p> <hr/> <p>Empatía</p> <hr/> <p>Expectativas de los usuarios</p> <hr/> <p>Percepción de los usuarios</p> <hr/> <p>Complacencia de los usuarios</p>	<p>Cuestionario</p> <hr/> <p>Cuestionario</p>
<b>METODOLOGÍA</b>					
<b>Métodos de investigación</b>	Científico				

<b>Tipo de investigación</b>	Básica
<b>Alcance o nivel de investigación</b>	Correlacional
<b>Diseño de investigación</b>	No experimental - transversal Correlacional
<b>Población de estudio</b>	250 usuarios quechuahablantes por semana de la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023.
<b>Muestra de estudio</b>	152 usuarios quechuahablantes por semana en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica 2023

### Apéndice 2: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	OPERACIONALIZACIÓN					
		INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE			
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipos con apariencia moderna	Ordinal	Variable 1			
		Instalaciones atractivas					
		Buena apariencia de los empleados					
		Materiales atractivos					
	Fiabilidad	Cumplimiento de lo prometido					
		Interés por resolver los problemas					
		Brindar bien el servicio					
		Concluir el servicio en el tiempo prometido					
	Capacidad de respuesta	Evitar errores					
		Adecuada comunicación					
		Servicio rápido					
		Disposición a ayudar					
	Seguridad	Empleados demasiado ocupados					
		Actitud confiable					
					Usuarios se sienten seguros		

		Empleados amables		
		Conocimientos de los empleados		
	Empatía	Atención individualizada		
		Horarios convenientes		
		Atención personalizada		
		Preocupación por los usuarios		
		Comprensión a los usuarios		
Satisfacción de atención	Expectativa de los usuarios	Infraestructura		
		Atención		
		Seguridad		
	Percepción de los usuarios	Infraestructura		
		Atención	Ordinal	Variable 2
		Seguridad		
	Complacencia de los usuarios	Infraestructura		
		Atención		
		Seguridad		

### Apéndice 3: Instrumentos de investigación

<b>CUESTIONARIO PARA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS QUECHUAHABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.</b>									
<b>OBJETIVO:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica.									
<b>INDICACIONES:</b> A continuación, encontrarás ciertas proposiciones acerca de la calidad de servicio recibida en la oficina del RENIEC, lea cada una y marque con una (X), 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.									
<b>SEXO: (F) (M) EDAD: ( ) DNI N°</b>									
<b>FECHA:</b>									
<b>Elementos tangibles</b>					1	2	3	4	5
1	Considera que los equipos informáticos tienen una apariencia moderna. [Chay computadora nisqan sumaq rikchay qawasqam]								
2	Las instalaciones físicas de Reniec son visualmente atractivas. [Reniec wasiqa sumaq rikchay]								
3	El personal tiene una adecuada apariencia y presentación. [Llamkaqkunapaq sumaq rikchay kanku]								
4	Los materiales informativos (folletos, afiches, carteles etc.) son visualmente atractivos y contienen información útil y actualizada para todos los usuarios. [Chay folleto, afiches, carteles nisqan imapas mañakusqasqaykita sumaqmi kachkan lliw qankunapaq]								
<b>Fiabilidad</b>					1	2	3	4	5
5	El Reniec cumple con su promesa de brindar un servicio de atención rápido y satisfactorio. [Chay Reniec wasipi ruanku sumaqta y apurayllaman]								
6	Frente a dificultades y problemas, los trabajadores se muestran interesados en encontrar una solución. [Llamkaqkunaqa sasachakuykunata allichayta munanku]								
7	El personal brinda un buen servicio en la primera oportunidad. [Paykunaqa hukllapi allintan ruwanku servicio qusqankuta]								
8	El personal culmina la atención a los usuarios en el tiempo prometido. [Paykunaqa chay tiempo nisqanpi ruwanku trabajo nisqanta]								
9	El personal está enfocado en mantener los trámites exentos de errores. [Paykunaqa manan pantanmankuchu chay trámite nisqan ruasqankuta]								
<b>Capacidad de respuesta</b>					1	2	3	4	5
10	El personal de atención comunica a los usuarios el tiempo aproximado que concluirá su trámite. [Llamkaqkunaqa Willaykunku imay hora tukunanpaq chay tramite ruasqan]								
11	El personal de atención actúa con rapidez en cada atención que brinda al público. [Llamkaqkunaqa chay servicio ruwaspa apuraymi qunku lliwpaq]								
12	El personal de atención siempre está dispuesto a ayudarle a realizar correctamente su trámite. [Llamkaqkunaqa yanapayta munanku chay trámite allinta ruwanayquipa]								
13	Todo el personal de la entidad se muestra dispuesto a responder a sus preguntas o dudas. [Llamkaqkunaqa uyarinkuchu chay tapukusqayquita y sasachaykuyniquita]								
<b>Seguridad</b>					1	2	3	4	5

1	El comportamiento del personal de la entidad le transmite confianza cuando realiza su trámite.						
4	[Llamkaqkunaqa confianza nisqanta husunki tramite ruwasqaykipi]						
1	En el Reniec en cada trámite que realiza se siente seguro y cómodo.						
5	[Chay Reniec wasipi chay trámite ruwasqayki hora, allin chu kanki]						
1	El personal de Reniec se muestra amable con usted.						
6	[Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi munay sunqu kanku]						
1	El personal del Reniec está altamente capacitado para responder a sus preguntas o dudas.						
7	[Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi allin yachayniyuqmi kanku, uyarinkuchu chay tapukusqayquita]						
<b>Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
1	El personal del Reniec les da una atención individualizada a todos los usuarios.						
8	[Chay Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi sapaqkaman hina qawanku, trámite ruwaspa lliw qamkunapaq]						
1	El Reniec cuenta con diversos horarios de trabajo que son convenientes para todos.						
9	[Chay Reniec wasiqa husunki ancha horario nisqanta lliw qamkunapaq]						
2	El personal que atiende se compromete en brindarle un óptimo servicio.						
0	[Chay Llamkaqkunaqa hawan allinta atención nisqan qusunaykipaq]						
2	El personal del Reniec se preocupa por brindar un buen servicio a los usuarios.						
1	[Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi llakikunku allin atención nisqan qusunayquimanta]						
2	El personal del Reniec comprenden su necesidad específica al realizar su trámite de los usuarios.						
2	[Llamkaqkunaqa runakunapata allinta chaskin necesidad nisqanta chay lliw trámite ruwasqayquita]						

<b>CUESTIONARIO PARA CONOCER SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUAHABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023</b>									
<b>OBJETIVO:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechuahablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica.									
<b>INDICACIONES:</b> A continuación, encontrarás ciertas proposiciones acerca de la satisfacción de la atención recibida en la oficina del RENIEC, lea cada una y marque con una (X), 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.									
<b>SEXO:</b> (F) (M) <b>EDAD:</b> ( ) <b>DNI N°</b>									
<b>FECHA:</b>									
<b>EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS</b>					1	2	3	4	5
1	Le resultó fácil llegar a la oficina de Reniec para realizar su trámite. [Qampaqa facilchu karqa Reniec wasiman chayay papelnikikunata ruwanayquipaq]								
2	El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento hasta la culminación de su trámite. [Chay Llamkaqkuna qawachinmi tukuy tiempo munay sunqu trataspankuta, trámite nisqan tukunaykikama]								
3	El personal que lo atendió le explica de forma clara todo el procedimiento y requisitos de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allinta sutinchasunki imapipas sasachakuywan chay tramite nisqan ruwanayquipaq]								
4	El personal que lo atendió tenía pleno conocimiento de su trabajo y aceleró el procedimiento de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allin yachayniyuqmi kanko hinaspañataq yanapasunki tramite ruwanayquipaq]								
5	El personal que lo atendió le inspiró confianza en todo el proceso de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa confianapaqchu chay atención mañakusqaykiwan]								
6	Confía del personal de atención que el trabajo que brinda será óptimo para que su trámite se realice de manera rápida y correcta. [Confianapaq chay Llamkaqkunapa ruwaykunata ruwaspaqa allin atención nisqan qusunaykipaq]								
7	El personal de Reniec le guiaron en todo momento para que realice su trámite de manera acelerada. [Chay Reniec wasipi Llamkaqkunaqa imapipas sumaqta yanapasunki y apuraullaman tramite nisqan ruanku]								
8	Los equipos (computadoras y demás equipos tecnológicos) de esta oficina es la adecuada. [Kay llamkana wasipi chay equipo nisqankuna allinchu llamkanapaq]								
9	En el Reniec las sillas ubicadas en el área de espera son las adecuadas. [Chay Reniec wasipi chay silla nisqan allinchu churasqachu kachkan suyanapaq]								
<b>PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS</b>					1	2	3	4	5
1	El personal de Reniec toma en serio su trabajo y emplea con eficiencia su tiempo. [ kay Reniec Wasipi Llamkaqkunaqa allintachu llamkan eficiente nisqanchu kanku]								
1	Considera que el ambiente del Reniec es amplio y limpio. [Qanpaq kay llmnkana wasi hatunchu chaymantañataq chuya chuyachu]								
1	Considera que el personal que lo atendió está capacitado en sus funciones. [Qanpaq yuyayniykiqipa, chay Llamkaqkunaqa allintachu yachan]								

1 3	Considera que el personal que labora en el Reniec demuestra eficiencia en su atención. [Qanpaq Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi atención nisqan allintachu ruwan]					
1 4	Se siente motivado con la atención que recibió por parte del personal de Reniec. [Allinchi kanki chay Reniec wasipi llamkaqkunapa trato qususqaykiwan]					
1 5	El Reniec tiene espacios bien distribuidos y es fácil encontrar el área de interés de los usuarios. [Qanpaq Reniec Wasipi chay área nisqan sumaqchu tarikun chay tramite nisqankunata ruwanaiquipaq]					
1 6	Los servicios higiénicos están adaptados para todos los usuarios sin importar su condición física. [Qanpaq bañokunaqa allinchi kachkan lliw condicion fisica nisgan runakunapaq]					
1 7	Considera que el personal en el Reniec tiene un buen trato mutuo. [Reniec wasi llamkanapi qanpaq allin trato ningantachu hukunku]					
<b>COMPLACENCIA DE LOS USUARIOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1 8	El ambiente del Reniec cuenta con señalizaciones que permite la orientación. [kay llamkana wasipi peraqankunapi kanchu letrerukuna, orientación nisqan]					
1 9	El Reniec cuenta con material informativo para los usuarios. [kay llamkana wasi ucupi kanchu, material informativo nisqankuna]					
2 0	El tiempo de espera para la atención fue el adecuado desde su ingresó hasta el fin de su trámite. [Chay suyasqayki allinchi, tramite nisqan ruayta qallaykuskanmanta tukunankama]					
2 1	Considera Usted que los recursos de entretenimiento (videos, música relajante, etc.) son los adecuados, durante la espera de su atención. [Suyasqaykita kutichinchi chay video,takykuna churasqanku allinchi]					
2 2	Logró realizar adecuadamente el trámite requerido. [Qam Allintachu chay tramite mañasqayquita tukurunqui]					
2 3	Cree que el Reniec, cumple con el plazo establecido para la entrega del documento. [kay Reniec wasipi chay documento nisqanta chayachimun chay punchao churasqanta]					
2 4	La preparación del personal de atención es la adecuada para realizar de manera óptima los trámites. [Chay llamkaqkuna allintachu yachanku tramite nisqan ruanankupaq]					
2 5	La cantidad de ventanillas habilitadas del Reniec es la adecuada para evitar largas colas e incomodidad de los usuarios. [Kay llamkana wasipi ventanilla nisqan churasqanku allinchi mana runakuna quñunakunankupaq]					

## Apéndice 4: Consentimiento informado



Universidad  
Continental

### Consentimiento informado para participantes de investigaciones

Huancavelica, de de 2023.

Yo \_\_\_\_\_, identificado con DNI \_\_\_\_\_, acepto de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAVELICA 2023”**, luego de haber comprendido el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente, se me informó:

- El tratamiento o metodología que seré partícipe en el grupo control o experimental, según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos o efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad, la información obtenida producto de mi participación, codificando mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar el anonimato en la difusión de los resultados.
- Puedo contactarme con Raul Huallpa Rodriguez al correo [42188463@continental.edu.pe](mailto:42188463@continental.edu.pe) para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

\_\_\_\_\_  
Firma

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Raul Huallpa Rodriguez.	Investigador	



## Apéndice 5: Validación del instrumento



Universidad  
Continental

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL

### REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)

#### I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

- 1.1. **Título de la investigación:** Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC, 2023.
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. RAUL HUALLPA RODRÍGUEZ
- 1.3. **Nombre del Instrumento** : CUESTIONARIO PARA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.

#### II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 2.1. **Apellidos y nombres:** Palomino Torres Edgardo Felix
- 2.2. **Título profesional:** Licenciado en Administración
- 2.3. **Grado Académico:** Doctor en Administración  
Magíster en Administración Estratégica de Empresas  
Maestro En Economía, Contabilidad y Administración Mención Finanzas
- 2.4. **Especialización o experiencia:** Docente de la Universidad Nacional de Huancavelica
- 2.5. **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Huancavelica
- 2.6. **Cargo actual:** Rector de la Universidad Nacional de Huancavelica – UNH
- 2.7. **Email:** [Edgardo.paalomino@unh.edu.pe](mailto:Edgardo.paalomino@unh.edu.pe)
- 2.8. **Teléfono móvil:** Cel. 967689898
- 2.9. **Lugar y fecha:** Huancavelica 27 de Marzo de 2023

#### III. INSTRUCCIONES

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:



DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
D3 Capacidad de respuesta	El personal de atención comunica a los usuarios el tiempo aproximado que concluirá su trámite. [Llamkaqkunaqa Willaykunku imay hora tukunanpaq chay tramite ruasgan]				X					X						X					X		
	El personal de atención actúa con rapidez en cada atención que brinda al público. [Llamkaqkunaqa chay servicio ruwaspa apuraymi qunku lliwpaq]				X					X					X						X		
	El personal de atención siempre está dispuesto a ayudarle a realizar correctamente su trámite. [Llamkaqkunaqa yanapayta munanku chay trámite allinta ruwanayquipa]				X					X						X					X		
	Todo el personal de la entidad se muestra dispuesto a responder a sus preguntas o dudas. [Llamkaqkunaqa uyarinkuchu chay tapukusqayquita y sasachaykuyniquita]				X					X						X					X		
D4 Seguridad	El comportamiento del personal de la entidad le transmite confianza cuando realiza su trámite. [Llamkaqkunaqa confianza nisqanta husunki tramite ruwasqaykipi]				X					X					X					X			
	En el Reniec en cada trámite que realiza se siente seguro y cómodo. [Chay Reniec wasipi chay trámite ruwasqayki hora, allinchi kanki]				X					X						X					X		
	El personal de Reniec se muestra amable con usted. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi munay sunqu kanku]				X					X						X					X		
	El personal del Reniec está altamente capacitado para responder a sus preguntas o dudas. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi allin yachayniyuqmi kanku, uyarinkuchu chay tapukusqayquita]				X					X					X						X		
D5 Empatía	El personal del Reniec les da una atención individualizada a todos los usuarios. [Chay Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi sapaqkaman hina qawanku, trámite ruwaspa lliw qamkunapaq]				X					X						X					X		
	El Reniec cuenta con diversos horarios de trabajo que son convenientes para todos. [Chay Reniec wasiqa husunki ancha horario nisqanta lliw qamkunapaq]				X					X						X					X		

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	El personal que atiende se compromete en brindarle un óptimo servicio. [Chay Llamkaqkunaqa hawan allinta atención nisqan qusunaykipaq]				X					X					X							X	
	El personal del Reniec se preocupa por brindar un buen servicio a los usuarios. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi llakikunku allin atención nisqan qusunayquimanta]			X						X						X						X	
	El personal del Reniec comprenden su necesidad específica al realizar su trámite de los usuarios. [Llamkaqkunaqa runakunapata allinta chaskin necesidad nisqanta chay lliw trámite ruwasqayquita]				X					X						X						X	

**V. DICTAMEN**

Autorizo la aplicación del instrumento (X)

No autorizo la aplicación del instrumento ( )

  
 Palomino Torres Edgardo Felix  
 DNI N° 04073388

**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
(VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)**I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

- 1.1. **Título de la investigación:** CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAMELICA, 2023.
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. RAUL HUALLPA RODRÍGUEZ
- 1.3. **Nombre del Instrumento:** CUESTIONARIO PARA CONOCER SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAMELICA, 2023.

**II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 2.1. **Apellidos y nombres:** Palomino Torres Edgardo Felix
- 2.2. **Título profesional:** Licenciado en Administración
- 2.3. **Grado Académico:** Doctor en Administración  
Magister en Administración Estratégica de Empresas  
Maestro En Economía, Contabilidad y Administración Mención Finanzas
- 2.4. **Especialización o experiencia:** Docente de la Universidad Nacional de Huancavelica
- 2.5. **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Huancavelica
- 2.6. **Cargo actual:** Rector de la Universidad Nacional de Huancavelica - UNH
- 2.7. **Email:** [Edgardo.paalomino@unh.edu.pe](mailto:Edgardo.paalomino@unh.edu.pe)
- 2.8. **Teléfono móvil:** Cel. 967689898
- 2.9. **Lugar y fecha:** Huancavelica 27 de Marzo de 2023

**III. INSTRUCCIONES**

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente    2. Deficiente    3. Regular    4. Bueno    5. Excelente

IV. DIMENSIONES

E ÍTEMS

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
D1 EXPECTATI VAS DE LOS USUARIOS	Le resultó fácil llegar a la oficina de Reniec para realizar su trámite. [Qampaqa facilchu karqa Reniec wasiman chayay papelnikikunata ruwanayquipaq]				X					X						X						X	
	El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento hasta la culminación de su trámite. [Chay Llamkaqkuna qawachinmi tukuy tiempo munay sunqu trataspankuta, trámite nisqan tukunaykikama]					X					X					X						X	
	El personal que lo atendió le explica de forma clara todo el procedimiento y requisitos de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allinta sutinchasunki imapipas sasachakuywan chay tramite nisqan ruwanayquipaq]				X					X					X						X		
	El personal que lo atendió tenía pleno conocimiento de su trabajo y aceleró el procedimiento de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allin yachayniyuqmi kanko hinaspañataq yanapasunki tramite ruwanayquipaq]					X					X					X						X	
	El personal que lo atendió le inspiró confianza en todo el proceso de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa confianapaqchu chay atención mañakusqaykiwan]				X						X				X						X		
	Confía del personal de atención que el trabajo que brinda será óptimo para																						

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	que su trámite se realice de manera rápida y correcta. [Confianapaq chay Llamkaqkunapa ruwaykunata ruwaspaqa allin atención nisqan qusunaykipaq]					X					X					X					X	
	El personal de Reniec le guiaron en todo momento para que realice su trámite de manera acelerada. [Chay Reniec wasipi Llamkaqkunaqa imapipas sumaqta yanapasunki y apurauallaman tramite nisqan ruanku]				X						X					X					X	
	Los equipos (computadoras y demás equipos tecnológicos) de esta oficina es la adecuada. [Kay llamkana wasipi chay equipo nisqankuna allinchi llamkanapaq]				X						X					X					X	
	En el Reniec las sillas ubicadas en el área de espera son las adecuadas. [Chay Reniec wasipi chay silla nisqan allinchi churasqachu kachkan suyanapaq]				X						X					X					X	
D2 PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS	El personal de Reniec toma en serio su trabajo y emplea con eficiencia su tiempo. [ kay Reniec Wasipi Llamkaqkunaqa allintachu llamkan eficiente nisqanchu kanku]				X						X					X					X	
	Considera que el ambiente del Reniec es amplio y limpio. [Qanpaq kay llamkana wasi hatunchu chaymantañataq chuya chuyachu]				X						X					X					X	
	Considera que el personal que lo atendió está capacitado en sus funciones.				X						X					X					X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	[Qanpaq yuyayniykiqia, chay Llamkaqkunaqa allintachu yachan]																					
	Considera que el personal que labora en el Reniec demuestra eficiencia en su atención. [Qanpaq Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi atención nisqan allintachu ruwan]				X					X					X						X	
	Se siente motivado con la atención que recibió por parte del personal de Reniec. [Allinchu kanki chay Reniec wasipi llamkaqkunapa trato qususqaykiwan]			X						X					X						X	
	El Reniec tiene espacios bien distribuidos y es fácil encontrar el área de interés de los usuarios. [Qanpaq Reniec Wasipi chay área nisqan sumaqchu tarikun chay tramite nisqankunata ruwanaiquipaq]				X					X					X						X	
	Los servicios higiénicos están adaptados para todos los usuarios sin importar su condición física. [Qanpaq bañokunaqa allinchu kachkan lliw condicion fisica nisgan runakunapaq]			X						X					X						X	
	Considera que el personal en el Reniec tiene un buen trato mutuo. [Reniec wasi llamkanapi qanpaq allin trato ningantachu hukunku]				X					X					X						X	
D3 COMPLACENCIA DE	El ambiente del Reniec cuenta con señalizaciones que permite la orientación. [kay llamkana wasipi peraqankunapi kanchu letrerukuna, orientación nisqan]				X					X					X						X	



DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
LOS USUARIOS	El Reniec cuenta con material informativo para los usuarios. [kay llamkana wasi ucupi kanchu, material informativo nisqankuna]				X					X						X					X		
	El tiempo de espera para la atención fue el adecuado desde su ingresó hasta el fin de su trámite. [Chay suyasqayki allinchi, tramite nisqan ruayta qallaykuskanmanta tukunankama]					X					X					X						X	
	Considera Usted que los recursos de entretenimiento (videos, música relajante, etc.) son los adecuados, durante la espera de su atención. [Suyasqaykita kutichinchi chay video,takykuna churasqanku allinchi]					X					X					X						X	
	Logró realizar adecuadamente el trámite requerido. [Qam Allintachu chay tramite mañasqayquita tukurunqui]					X					X					X						X	
	Cree que el Reniec, cumple con el plazo establecido para la entrega del documento. [kay Reniec wasipi chay documento nisqanta chayachimun chay punchao churasqanta]					X					X					X						X	
	La preparación del personal de atención es la adecuada para realizar de manera óptima los trámites. [Chay llamkaqkuna allintachu yachanku tramite nisqan ruanankupaq]					X					X					X						X	
	La cantidad de ventanillas habilitadas del Reniec es la adecuada para evitar largas colas e incomodidad de los usuarios.				X						X					X						X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	[Kay llamkana wasipi ventanilla nisqan churasqanku allinchi mana runakuna quñunakunankupaq]																					

**V. DICTAMEN**

Autorizo la aplicación del instrumento (X)

No autorizo la aplicación del instrumento ( )



Palomino Torres Edgardo Felix  
 DNI N° 04073388



## REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)

### I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

- 1.1. **Título de la investigación:** Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC, 2023.
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. RAUL HUALLPA RODRÍGUEZ
- 1.3. **Nombre del Instrumento:** CUESTIONARIO PARA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.

### II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 2.1. **Apellidos y nombres:** Matos Molina Edsy
- 2.2. **Título profesional:** Licenciado en Administración
- 2.3. **Grado Académico:** Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Maestro/Magíster En Gestión Pública
- 2.4. **Especialización o experiencia:** Docente de la Universidad Nacional de Huancavelica
- 2.5. **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Huancavelica
- 2.6. **Cargo actual:** Docente de la Universidad Nacional de Huancavelica
- 2.7. **Email:** [edsy.matos@unh.edu.pe](mailto:edsy.matos@unh.edu.pe)
- 2.8. **Teléfono móvil:** Cel. 942173520
- 2.9. **Lugar y fecha:** Huancavelica 31 de Marzo de 2023

### III. INSTRUCCIONES

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:



1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

IV. DIMENSIONES

E ÍTEMS

CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
D1 Elementos tangibles	Considera que los equipos informáticos tienen una apariencia moderna. [Chay computadora nisqan sumaq rikchay qawasqam]				X					X															
	Las instalaciones físicas de Reniec son visualmente atractivas. [Reniec wasiqa sumaq rikchay]					X				X															
	El personal tiene una adecuada apariencia y presentación. [Llamkaqkunapaq sumaq rikchay kanku]					X				X															
	Los materiales informativos (folletos, afiches, carteles etc.) son visualmente atractivos y contienen información útil y actualizada para todos los usuarios. [Chay folleto, afiches, carteles nisqan imapas mañakusqasqaykita sumaqmi kachkan lliw qankunapaq]					X					X														
D2 Fiabilidad	El Reniec cumple con su promesa de brindar un servicio de atención rápido y satisfactorio. [Chay Reniec wasipi ruanku sumaqta y apurayllaman]					X				X															
	Frente a dificultades y problemas, los trabajadores se muestran interesados en encontrar una solución. [Llamkaqkunaqa sasachakuykunata allichayta munanku]					X				X															
	El personal brinda un buen servicio en la primera oportunidad. [Paykunaqa hukllapi allintan ruwanku servicio qusqankuta]					X				X															
	El personal culmina la atención a los usuarios en el tiempo prometido. [Paykunaqa chay tiempo nisqanpi ruwanku trabajo nisqanta]					X				X															
	El personal está enfocado en mantener los trámites exentos de errores. [Paykunaqa manan pantanmankuchu chay trámite nisqan ruasqankuta]					X				X															

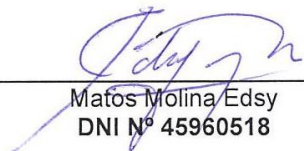
DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
D3 Capacidad de respuesta	El personal de atención comunica a los usuarios el tiempo aproximado que concluirá su trámite. [Llamkaqkunaqa Willaykunku imay hora tukunanpaq chay tramite ruasqan]					X					X					X					X	
	El personal de atención actúa con rapidez en cada atención que brinda al público. [Llamkaqkunaqa chay servicio ruwaspa apuraymi qunku lliwpaq]					X					X					X					X	
	El personal de atención siempre está dispuesto a ayudarlo a realizar correctamente su trámite. [Llamkaqkunaqa yanapayta munanku chay trámite allinta ruwanayquipaq]					X					X					X					X	
	Todo el personal de la entidad se muestra dispuesto a responder a sus preguntas o dudas. [Llamkaqkunaqa uyarinkuchu chay tapukusqayquita y sasachaykuyniqita]					X					X					X					X	
D4 Seguridad	El comportamiento del personal de la entidad le transmite confianza cuando realiza su trámite. [Llamkaqkunaqa confianza nisqanta husunki tramite ruwasqaykipi]					X					X					X					X	
	En el Reniec al realizar su trámite se siente seguro y cómodo. [Chay Reniec wasipi chay trámite ruwasqayki hora, allinchi kanki]					X					X					X					X	
	El personal de Reniec es siempre amable con usted. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi munay sunqu kanku]					X					X					X					X	
	El personal del Reniec está altamente capacitado para responder a sus preguntas o dudas. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi allin yachayniyuqmi kanku, uyarinkuchu chay tapukusqayquita]					X					X					X					X	
D5 Empatía	El personal del Reniec les da una atención individualizada a todos los usuarios. [Chay Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi sapaqkaman hina qawanku, trámite ruwaspa lliw qamkunapaq]					X					X					X					X	
	El Reniec cuenta con diversos horarios de trabajo que son convenientes para todos. [Chay Reniec wasiqa husunki ancha horario nisqanta lliw qamkunapaq]					X					X					X					X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	El personal que atiende se compromete en brindarle un óptimo servicio. [Chay Llamkaqkunaqa hawan allinta atención nisqan qusunaykipaq]				X					X						X					X	
	El personal del Reniec se preocupa por brindar un buen servicio a los usuarios. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi llakikunku allin atención nisqan qusunayquimanta]				X					X					X						X	
	El personal del Reniec comprende su necesidad específica al realizar su trámite de los usuarios. [Llamkaqkunaqa runakunapata allinta chaskin necesidad nisqanta chay lliw trámite ruwasqayquita]				X					X					X						X	

V. DICTAMEN

Autorizo la aplicación del instrumento (X)

No autorizo la aplicación del instrumento ( )




---

Mafos Molina Eddy  
DNI N° 45960518

**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
(VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)**I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

- 1.1. **Título de la investigación:** CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. RAUL HUALLPA RODRÍGUEZ
- 1.3. **Nombre del Instrumento:** CUESTIONARIO PARA CONOCER SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.

**II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 2.1. **Apellidos y nombres:** Matos Molina Edsy
- 2.2. **Título profesional:** Licenciado en Administración
- 2.3. **Grado Académico:** Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Maestro/Magíster En Gestión Pública
- 2.4. **Especialización o experiencia:** Docente de la Universidad Nacional de Huancavelica
- 2.5. **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Huancavelica
- 2.6. **Cargo actual:** Docente de la Universidad Nacional de Huancavelica
- 2.7. **Email:** [edsy.matos@unh.edu.pe](mailto:edsy.matos@unh.edu.pe)
- 2.8. **Teléfono móvil:** Cel. 942173520
- 2.9. **Lugar y fecha:** Huancavelica 31 de Marzo de 2023

**III. INSTRUCCIONES**

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

IV. DIMENSIONES E ÍTEMS

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
D1 EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	Le resultó fácil llegar a la oficina de Reniec para realizar su trámite. [Qampaqa facilchu karqa Reniec wasiman chayay papelnikikunata ruwanayquipaq]				X				X					X					X				
	El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento hasta la culminación de su trámite. [Chay Llamkaqkuna qawachinmi tukuy tiempo munay sunqu tratasqankuta, trámite nisqan tukunaykikama]				X				X					X					X				
	El personal que lo atendió le explica de forma clara todo el procedimiento y requisitos de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allinta sutinchasunki imapipas sasachakuywan chay tramite nisqan ruwanayquipaq]				X				X					X					X				
	El personal que lo atendió tenía pleno conocimiento de su trabajo y aceleró el procedimiento de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allin yachayniyuqmi kanko hinaspañataq yanapasunki tramite ruwanayquipaq]				X				X					X					X				
	El personal que lo atendió le inspiró confianza en todo el proceso de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa confianapaqchu chay atención mañakusqaykiwan]				X				X					X					X				
	Confía en el personal de atención, que el trabajo que le brinda será óptimo				X				X					X					X				



DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	para que su trámite se realice de manera rápida y correcta. [Confianapaq chay Llamkaqkunapa ruwaykunata ruwaspaqa allin atención nisqan qusunaykipaq]																					
	El personal de Reniec le orienta en todo momento para que realice su trámite de manera acelerada. [Chay Reniec wasipi Llamkaqkunaqa imapipas sumaqta yanapasunki y apurauallaman tramite nisqan ruanku]					X					X					X						X
	Los equipos (computadoras y demás equipos tecnológicos) de esta oficina son adecuadas. [Kay llamkana wasipi chay equipo nisqankuna allinchi llamkanapaq]				X						X					X						X
	En los ambientes del Reniec las sillas ubicadas en el área de espera son las adecuadas. [Chay Reniec wasipi chay silla nisqan allinchi churasqachu kachkan suyanapaq]					X					X					X					X	
D2 PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS	El personal de Reniec toma en serio su trabajo y emplea con eficiencia su tiempo. [ kay Reniec Wasipi Llamkaqkunaqa allintachu llamkan eficiente nisqanchu kanku]				X						X					X						X
	Considera que el ambiente del Reniec es amplio y limpio. [Qanpaq kay llmnkana wasi hatunchu chaymantañataq chuya chuyachu]					X					X					X						X
	Considera que el personal que lo atendió está capacitado en sus funciones.				X						X					X					X	




DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
LOS USUARIOS	El Reniec cuenta con material informativo para los usuarios. [kay llamkana wasi ucupi kanchu, material informativo nisqankuna]				X					X						X				X		
	El tiempo de espera para la atención fue el adecuado desde su ingreso hasta el fin de su trámite. [Chay suyasqayki allinchi, tramite nisqan ruayta qallaykuskanmanta tukunankama]					X					X				X						X	
	Considera Usted que los recursos de entretenimiento (videos, música relajante, etc.) son los adecuados, durante la espera de su atención. [Suyasqaykita kutichinchi chay video,takykuna churasqanku allinchi]				X					X					X						X	
	Logró realizar adecuadamente el trámite requerido. [Qam Allintachu chay tramite mañasqayquita tukurunqui]					X					X				X						X	
	Cree que el Reniec, cumple con el plazo establecido para la entrega del documento. [kay Reniec wasipi chay documento nisqanta chayachimun chay punchao churasqanta]					X					X				X						X	
	La preparación del personal de atención es la adecuada para realizar de manera óptima los trámites. [Chay llamkaqkuna allintachu yachanku tramite nisqan ruanankupaq]				X						X				X						X	
	La cantidad de ventanillas habilitadas del Reniec es la adecuada para evitar largas colas e incomodidad de los usuarios.				X						X				X						X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	[Kay llamkana wasipi ventanilla nisqan churasqanku allinchi mana runakuna quñunakunankupaq]																					

**V. DICTAMEN**

Autorizo la aplicación del instrumento (X)

No autorizo la aplicación del instrumento ( )


---

**Matos Molina Edsy**  
 DNI N° 45960518

**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
(VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)**I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

- 1.1. **Título de la investigación:** Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC, 2023.
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. RAUL HUALLPA RODRÍGUEZ
- 1.3. **Nombre del Instrumento** : CUESTIONARIO PARA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.

**II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 2.1. **Apellidos y nombres:** Vargas Taipe Cornelio
- 2.2. **Título profesional:** Contador Público
- 2.3. **Grado Académico:** Magíster en Gestión Pública
- 2.4. **Especialización o experiencia:** Sub Gerente de Fiscalización Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.
- 2.5. **Institución donde labora:** Municipalidad Provincial de Huancavelica
- 2.6. **Cargo actual:** Sub Gerente de Fiscalización Tributaria
- 2.7. **Email:** [covata0202@gmail.com](mailto:covata0202@gmail.com)
- 2.8. **Teléfono móvil:** Cel. 967668789
- 2.9. **Lugar y fecha:** Huancavelica 27 de Marzo de 2023

**III. INSTRUCCIONES**

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------



IV. DIMENSIONES E ÍTEMS

CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
D1 Elementos tangibles	Considera que los equipos informáticos tienen una apariencia moderna. [Chay computadora nisqan sumaq rikchay qawasqam]					X					X					X					X	
	Las instalaciones físicas de Reniec son visualmente atractivas. [Reniec wasiqa sumaq rikchay]					X				X					X					X		
	El personal tiene una adecuada apariencia y presentación. [Llamkaqkunapaq sumaq rikchay kanku]					X				X					X					X		
	Los materiales informativos (folletos, afiches, carteles etc.) son visualmente atractivos y contienen información útil y actualizada para todos los usuarios. [Chay folleto, afiches, carteles nisqan imapas mañakusqasqaykita sumaqmi kachkan lliw qankunapag]					X				X					X					X		
D2 Fiabilidad	El Reniec cumple con su promesa de brindar un servicio de atención rápido y satisfactorio. [Chay Reniec wasipi ruanku sumaqta y apurayllaman]					X				X					X					X		
	Frente a dificultades y problemas, los trabajadores se muestran interesados en encontrar una solución. [Llamkaqkunaqa sasachakuykunata allichayta munanku]					X				X					X					X		
	El personal brinda un buen servicio en la primera oportunidad. [Paykunaqa hukllapi allintan ruwanku servicio qusqankuta]					X				X					X					X		
	El personal culmina la atención a los usuarios en el tiempo prometido. [Paykunaqa chay tiempo nisqanpi ruwanku trabajo nisqanta]					X				X					X					X		
	El personal está enfocado en mantener los trámites exentos de errores. [Paykunaqa manan pantanmankuchu chay trámite nisqan ruasqankuta]					X				X					X					X		
D3	El personal de atención comunica a los usuarios el tiempo aproximado que concluirá su trámite.					X				X					X					X		



DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem		
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Capacidad de respuesta	[Llamkaqkunaqa Willaykunku imay hora tukunanpaq chay tramite ruasqan]																							
	El personal de atención actúa con rapidez en cada atención que brinda al público. [Llamkaqkunaqa chay servicio ruwaspa apuraymi qunku lliwpaq]				X					X				X							X			
	El personal de atención siempre está dispuesto a ayudarlo a realizar correctamente su trámite. [Llamkaqkunaqa yanapayta munanku chay trámite allinta ruwanayguipaq]					X				X				X							X			
	Todo el personal de la entidad se muestra dispuesto a responder a sus preguntas o dudas. [Llamkaqkunaqa uyarinkuchu chay tapukusqayquita y sasachaykuyniquita]					X				X				X							X			
D4 Seguridad	El comportamiento del personal de la entidad le transmite confianza cuando realiza su trámite. [Llamkaqkunaqa confianza nisqanta husunki tramite ruwasqaykipi]				X				X				X							X				
	En el Reniec en cada trámite que realiza se siente seguro y cómodo. [Chay Reniec wasipi chay trámite ruwasqayki hora, allin chu kanki]					X				X				X						X				
	El personal de Reniec se muestra amable con usted. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi munay sunqu kanku]					X				X				X						X				
	El personal del Reniec está altamente capacitado para responder a sus preguntas o dudas. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi allin yachayniyuqmi kanku, uyarinkuchu chay tapukusqayquita]					X				X				X						X				
D5 Empatía	El personal del Reniec les da una atención individualizada a todos los usuarios. [Chay Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi sapaqkaman hina qawanku, trámite ruwaspa lliw gamkunapag]					X				X				X					X					
	El Reniec cuenta con diversos horarios de trabajo que son convenientes para todos. [Chay Reniec wasiqa husunki ancha horario nisqanta lliw gamkunapag]					X				X				X						X				
	El personal que atiende se compromete en brindarle un óptimo servicio.					X				X				X						X				

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	[Chay Llamkaqkunaqa hawan allinta atención nisqan qusunaykipaq]																					
	El personal del Reniec se preocupa por brindar un buen servicio a los usuarios. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi llakikunku allin atención nisqan qusunayquimanta]				x					x					x							x
	El personal del Reniec comprenden su necesidad específica al realizar su trámite de los usuarios. [Llamkaqkunaqa runakunapata allinta chaskin necesidad nisqanta chay lliw trámite ruwasqayquita]				x					x						y						x

**V. DICTAMEN**

Autorizo la aplicación del instrumento (X)

No autorizo la aplicación del instrumento ( )


**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE HUANCAVELICA**  
 Vargas Taipe Cornelio  
 CPE Cornelio Vargas Taipe  
 DNI N° 23203439  
 SUB GERENTE DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA



**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
(VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)**I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

- 1.1. **Título de la investigación:** CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. RAUL HUALLPA RODRÍGUEZ
- 1.3. **Nombre del Instrumento:** CUESTIONARIO PARA CONOCER SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.

**II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 2.1. **Apellidos y nombres:** Vargas Taipe Cornelio
- 2.2. **Título profesional:** Contador Público
- 2.3. **Grado Académico:** Magíster en Gestión Pública
- 2.4. **Especialización o experiencia:** Sub Gerente de Fiscalización Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.
- 2.5. **Institución donde labora:** Municipalidad Provincial de Huancavelica
- 2.6. **Cargo actual:** Sub Gerente de Fiscalización Tributaria
- 2.7. **Email:** [covata0202@gmail.com](mailto:covata0202@gmail.com)
- 2.8. **Teléfono móvil:** Cel. 967668789
- 2.9. **Lugar y fecha:** Huancavelica 27 de Marzo de 2023

**III. INSTRUCCIONES**

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

IV. DIMENSIONES E ÍTEMS

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
D1 EXPECTATI VAS DE LOS USUARIOS	Le resultó fácil llegar a la oficina de Reniec para realizar su trámite. [Qampaqa facilchu karga Reniec wasiman chayay papelnikikunata ruwanayquipaq]				X					X					X						X	
	El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento hasta la culminación de su trámite. [Chay Llamkaqkuna qawachinmi tukuy tiempo munay sunqu tratasqankuta, trámite nisqan tukunaykikama]				X					X					X					X		
	El personal que lo atendió le explica de forma clara todo el procedimiento y requisitos de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allinta sutinchasunki imapipas sasachakuywan chay tramite nisqan ruwanayquipaq]				X					X					X						X	
	El personal que lo atendió tenía pleno conocimiento de su trabajo y aceleró el procedimiento de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allin yachayniyuqmi kanko hinaspañataq yanapasunki tramite ruwanayquipaq]				X					X					X						X	
	El personal que lo atendió le inspiró confianza en todo el proceso de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa confianapaqchu chay atención mañakusqaykiwan]				X					X					X						X	
	Confía del personal de atención que el trabajo que brinda será óptimo para																					

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	que su trámite se realice de manera rápida y correcta. [Confianapaq chay Llamkaqkunapa ruwaykunata ruwaspaqa allin atención nisqan qusunaykipaq]				X					X						X					X	
	El personal de Reniec le guiaron en todo momento para que realice su trámite de manera acelerada. [Chay Reniec wasipi Llamkaqkunaqa imapipas sumaqta yanapasunki y apuraullaman tramite nisqan ruanku]				X					X						X					X	
	Los equipos (computadoras y demás equipos tecnológicos) de esta oficina es la adecuada. [Kay llamkana wasipi chay equipo nisqankuna allinchi llamkanapaq]				X					X						X					X	
	En el Reniec las sillas ubicadas en el área de espera son las adecuadas. [Chay Reniec wasipi chay silla nisqan allinchi churasqachu kachkan suyanapaq]				X					X						X					X	
D2 PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS	El personal de Reniec toma en serio su trabajo y emplea con eficiencia su tiempo. [ kay Reniec Wasipi Llamkaqkunaqa allintachu llamkan eficiente nisqanchu kanku]				X					X						X					X	
	Considera que el ambiente del Reniec es amplio y limpio. [Qanpaq kay llamkana wasi hatunchu chaymantañaataq chuya chuyachu]				X					X						X					X	
	Considera que el personal que lo atendió está capacitado en sus funciones.				X					X						X					X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	[Qanpaq yuyayniykiqipa, chay Llamkaqkunaqa allintachu yachan]																					
	Considera que el personal que labora en el Reniec demuestra eficiencia en su atención. [Qanpaq Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi atención nisqan allintachu ruwan]				X					X						X					X	
	Se siente motivado con la atención que recibió por parte del personal de Reniec. [Allinchu kanki chay Reniec wasipi llamkaqkunapa trato qususqaykiwan]				X					X						X					X	
	El Reniec tiene espacios bien distribuidos y es fácil encontrar el área de interés de los usuarios. [Qanpaq Reniec Wasipi chay área nisqan sumaqchu tarikun chay tramite nisqankunata ruwanaiquipaq]				X					X						X					X	
	Los servicios higiénicos están adaptados para todos los usuarios sin importar su condición física. [Qanpaq bañokunaqa allinchu kachkan lliw condicion fisica nisgan runakunapaq]				X					X						X					X	
	Considera que el personal en el Reniec tiene un buen trato mutuo. [Reniec wasi llamkanapi qanpaq allin trato ningantachu hukunku]				X					X						X					X	
D3 COMPLACENCIA DE	El ambiente del Reniec cuenta con señalizaciones que permite la orientación. [kay llamkana wasipi peraqankunapi kanchu letrerukuna, orientación nisqan]				X					X						X					X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
LOS USUARIOS	El Reniec cuenta con material informativo para los usuarios. [kay llamkana wasi ucupi kanchu, material informativo nisqankuna]				X					X						X				X		
	El tiempo de espera para la atención fue el adecuado desde su ingreso hasta el fin de su trámite. [Chay suyasqayki allinchi, tramite nisqan ruayta qallaykuskanmanta tukunankama]					X				X						X				X		
	Considera Usted que los recursos de entretenimiento (videos, música relajante, etc.) son los adecuados, durante la espera de su atención. [Suyasqaykita kutichinchi chay video,takykuna churasqanku allinchi]				X					X					X						X	
	Logró realizar adecuadamente el trámite requerido. [Qam Allintachu chay tramite mañasqayquita tukurunqui]				X					X					X						X	
	Cree que el Reniec, cumple con el plazo establecido para la entrega del documento. [kay Reniec wasipi chay documento nisqanta chayachimun chay punchao churasqanta]				X					X					X						X	
	La preparación del personal de atención es la adecuada para realizar de manera óptima los trámites. [Chay llamkaqkuna allintachu yachanku tramite nisqan ruanankupaq]				X					X					X					X		
	La cantidad de ventanillas habilitadas del Reniec es la adecuada para evitar largas colas e incomodidad de los usuarios.			X						X					X					X		

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	[Kay llamkana wasipi ventanilla nisqan churasqanku allinchi mana runakuna quñunakunankupaq]																					

**V. DICTAMEN**

Autorizo la aplicación del instrumento (X)

No autorizo la aplicación del instrumento ( )

  
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
 DE HUANCABELICA  
 C.P.C. *Cornelio Vargas*  
**VARGAS CORNELIO**  
GERENTE GENERAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA  
 DNI N° 23203439



**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
(VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)

**I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

- 1.1. **Título de la investigación:** Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC, 2023.
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. RAUL HUALLPA RODRÍGUEZ
- 1.3. **Nombre del Instrumento** : CUESTIONARIO PARA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.

**II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 2.1. **Apellidos y nombres:** Guillen Valencia Eliseo
- 2.2. **Título profesional:** Contador Público
- 2.3. **Grado Académico:** Magíster en Gestión Pública
- 2.4. **Especialización o experiencia:** Director de Planeamiento y Presupuesto.
- 2.5. **Institución donde labora:** Dirección Regional de Yaku Tarpuy Para Lucha Contra la Pobreza – Gobierno Regional de Huancavelica.
- 2.6. **Cargo actual:** : Director de Planeamiento y Presupuesto.
- 2.7. **Email:** [eguillenval@gmail.com](mailto:eguillenval@gmail.com)
- 2.8. **Teléfono móvil:** Cel. 967653697
- 2.9. **Lugar y fecha:** Huancavelica 27 de Marzo de 2023

**III. INSTRUCCIONES**

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

IV. DIMENSIONES E ÍTEMS

CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
D1 Elementos tangibles	Considera que los equipos informáticos tienen una apariencia moderna. [Chay computadora nisqan sumaq rikchay qawasqam]				X					X						X					X		
	Las instalaciones físicas de Reniec son visualmente atractivas. [Reniec wasiqa sumaq rikchay]			X						X						X					X		
	El personal tiene una adecuada apariencia y presentación. [Llamkaqkunapaq sumaq rikchay kanku]				X					X					X						X		
	Los materiales informativos (folletos, afiches, carteles etc.) son visualmente atractivos y contienen información útil y actualizada para todos los usuarios. [Chay folleto, afiches, carteles nisqan imapas mañakusqasqaykita sumaqmi kachkan liw qankunapaq]			X						X						X					X		
D2 Fiabilidad	El Reniec cumple con su promesa de brindar un servicio de atención rápido y satisfactorio. [Chay Reniec wasipi ruanku sumaqta y apurayllaman]				X					X						X					X		
	Frente a dificultades y problemas, los trabajadores se muestran interesados en encontrar una solución. [Llamkaqkunaqa sasachakuykunata allichayta munanku]				X					X					X						X		
	El personal brinda un buen servicio en la primera oportunidad. [Paykunaqa hukllapi allintan ruwanku servicio qusqankuta]			X						X						X					X		
	El personal culmina la atención a los usuarios en el tiempo prometido. [Paykunaqa chay tiempo nisqanpi ruwanku trabajo nisqanta]				X					X						X					X		
	El personal está enfocado en mantener los trámites exentos de errores. [Paykunaqa manan pantanmankuchu chay trámite nisqan ruasqankuta]			X						X					X						X		
D3	El personal de atención comunica a los usuarios el tiempo aproximado que concluirá su trámite.				X					X						X					X		







Universidad  
Continental

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	[Chay Llamkaqkunaqa hawan allinta atención nisqan qusunaykipaq]																					
	El personal del Reniec se preocupa por brindar un buen servicio a los usuarios. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi llakikunku allin atención nisqan qusunayquimanta]				X					X					X					X		
	El personal del Reniec comprenden su necesidad específica al realizar su trámite de los usuarios. [Llamkaqkunaqa runakunapata allinta chaskin necesidad nisqanta chay lliw trámite ruwasqayquita]			X						X					X					X		

V. DICTAMEN

Autorizo la aplicación del instrumento (X)

No autorizo la aplicación del instrumento ( )

GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAYELCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO PARA LUCHA CONTRA LA POBREZA  
OFICINA DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO

*[Firma]*  
CPC. ELISEO GUILLEN VALENCIA  
DIRECTOR

Guillen Valencia Eliseo  
DNI N° 23209581

**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
(VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)**I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

- 1.1. **Título de la investigación:** CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. RAUL HUALLPA RODRÍGUEZ
- 1.3. **Nombre del Instrumento:** CUESTIONARIO PARA CONOCER SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.

**II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 2.1. **Apellidos y nombres:** Guillen Valencia Eliseo
- 2.2. **Título profesional:** Contador Público
- 2.3. **Grado Académico:** Magíster en Gestión Pública
- 2.4. **Especialización o experiencia:** Director de Planeamiento y Presupuesto.
- 2.5. **Institución donde labora:** Dirección Regional de Yaku Tarpuy Para Lucha Contra la Pobreza – Gobierno Regional de Huancavelica.
- 2.6. **Cargo actual:** Director de Planeamiento y Presupuesto.
- 2.7. **Email:** [eguillenval@gmail.com](mailto:eguillenval@gmail.com)
- 2.8. **Teléfono móvil:** Cel. 967653697
- 2.9. **Lugar y fecha:** Huancavelica 27 de Marzo de 2023

**III. INSTRUCCIONES**

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

**IV. DIMENSIONES E ÍTEMS**
**SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN**

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
D1 EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	Le resultó fácil llegar a la oficina de Reniec para realizar su trámite. [Qampaqa facilchu karqa Reniec wasiman chayay papelnikunata ruwanayquipaq]				X					X										X		
	El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento hasta la culminación de su trámite. [Chay Llamkaqkuna qawachinmi tukuy tiempo munay sunqu tratasqankuta, trámite nisqan tukunaykikama]				X					X										X		
	El personal que lo atendió le explica de forma clara todo el procedimiento y requisitos de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allinta sutinchasunki imapipas sasachakuywan chay tramite nisqan ruwanayquipaq]				X					X					X					X		
	El personal que lo atendió tenía pleno conocimiento de su trabajo y aceleró el procedimiento de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allin yachayniyuqmi kanko hinaspañataq yanapasunki tramite ruwanayquipaq]				X					X										X		
	El personal que lo atendió le inspiró confianza en todo el proceso de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa confíanapaqchu chay atención mañakusqaykiwan]				X					X										X		
	Confía del personal de atención que el trabajo que brinda será óptimo para																					



DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
	[Qanpaq yuyayniykiqqa, chay Llamkaqkunaqa allintachu yachan]				X						X															
	Considera que el personal que labora en el Reniec demuestra eficiencia en su atención. [Qanpaq Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi atención nisqan allintachu ruwan]					X					X															
	Se siente motivado con la atención que recibió por parte del personal de Reniec. [Allinchi kanki chay Reniec wasipi llamkaqkunapa trato qususqaykiwan]					X					X															
	El Reniec tiene espacios bien distribuidos y es fácil encontrar el área de interés de los usuarios. [Qanpaq Reniec Wasipi chay área nisqan sumaqchu tarikun chay tramite nisqankunata ruwanaiquipaq]									X																
	Los servicios higiénicos están adaptados para todos los usuarios sin importar su condición física. [Qanpaq bañokunaqa allinchi kachkan lliw condicion fisica nisgan runakunapaq]									X																
	Considera que el personal en el Reniec tiene un buen trato mutuo. [Reniec wasi llamkanapi qanpaq allin trato ningantachu hukunku]									X																
D3 COMPLACENCIA DE	El ambiente del Reniec cuenta con señalizaciones que permite la orientación. [kay llamkana wasipi peraqankunapi kanchu letrerukuna, orientación nisqan]					X					X															

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
LOS USUARIOS	El Reniec cuenta con material informativo para los usuarios. [kay llamkana wasi ucupi kanchu, material informativo nisqankuna]					X					X					X					X	
	El tiempo de espera para la atención fue el adecuado desde su ingreso hasta el fin de su trámite. [Chay suyasqayki allinchi, tramite nisqan ruayta qallaykuskanmanta tukunankama]					X					X					X					X	
	Considera Usted que los recursos de entretenimiento (videos, música relajante, etc.) son los adecuados, durante la espera de su atención. [Suyasqaykita kutichinchi chay video,takykuna churasqanku allinchi]					X					X					X					X	
	Logró realizar adecuadamente el trámite requerido. [Qam Allintachu chay tramite mañasqayquita tukurunqui]					X					X					X					X	
	Cree que el Reniec, cumple con el plazo establecido para la entrega del documento. [kay Reniec wasipi chay documento nisqanta chayachimun chay punchao churasqanta]					X					X					X					X	
	La preparación del personal de atención es la adecuada para realizar de manera óptima los trámites. [Chay llamkaqkuna allintachu yachanku tramite nisqan ruanankupaq]					X					X					X					X	
	La cantidad de ventanillas habilitadas del Reniec es la adecuada para evitar largas colas e incomodidad de los usuarios.					X					X					X					X	

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	[Kay llamkana wasipi ventanilla nisqan churasqanku allinchu mana runakuna quñunakunankupaq]																					

V. DICTAMEN

Autorizo la aplicación del instrumento (X)

No autorizo la aplicación del instrumento ( )

GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAYELICA  
DIRECCION REGIONAL DE TRABAJO PARA LUCHA CONTRA LA POBREZA  
OFICINA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO

  
CPC. ELISEO GUILLÉN VALENCIA  
DIRECTOR

GUILLÉN VALENCIA, ELISEO  
DNI N° 23209581



**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
(VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)**I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

- 1.1. **Título de la investigación:** Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC, 2023.
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. RAUL HUALLPA RODRÍGUEZ
- 1.3. **Nombre del Instrumento** : CUESTIONARIO PARA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.

**II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 2.1. **Apellidos y nombres:** Quiñonez Valladolid Lino Andres
- 2.2. **Título profesional:** Licenciado en Administración
- 2.3. **Grado Académico:** Maestro en Gestión Municipal y Gobierno Regional.
- 2.4. **Especialización o experiencia:** Catedrático de la Universidad Nacional de Huancavelica
- 2.5. **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Huancavelica  
Colegio Regional de Licenciados en Administración de Huancavelica-Corlad Huancavelica
- 2.6. **Cargo actual:** Catedrático de la Universidad Nacional de Huancavelica y Decano del Colegio Regional de Licenciados en Administración de Huancavelica-Corlad Huancavelica
- 2.7. **Email:** [lino.valladolid@unh.edu.pe](mailto:lino.valladolid@unh.edu.pe)
- 2.8. **Teléfono móvil:** Cel. 972469981
- 2.9. **Lugar y fecha:** Huancavelica 27 de Marzo de 2023

**III. INSTRUCCIONES**

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

IV. DIMENSIONES

E ÍTEMS

CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
D1 Elementos tangibles	Considera que los equipos informáticos tienen una apariencia moderna. [Chay computadora nisqan sumaq rikchay qawasqam]				X					X											X		
	Las instalaciones físicas de Reniec son visualmente atractivas. [Reniec wasiqa sumaq rikchay]					X			X														X
	El personal tiene una adecuada apariencia y presentación. [Llamkaqkunapaq sumaq rikchay kanku]					X				X													X
	Los materiales informativos (folletos, afiches, carteles etc.) son visualmente atractivos y contienen información útil y actualizada para todos los usuarios. [Chay folleto, afiches, carteles nisqan imapas mañakusqasqaykita sumaqmi kachkan lliw qankunapaq]					X				X													X
D2 Fiabilidad	El Reniec cumple con su promesa de brindar un servicio de atención rápido y satisfactorio. [Chay Reniec wasipi ruanku sumaqta y apurayllaman]					X				X													X
	Frente a dificultades y problemas, los trabajadores se muestran interesados en encontrar una solución. [Llamkaqkunaqa sasachakuykunata allichayta munanku]					X				X													X
	El personal brinda un buen servicio en la primera oportunidad. [Paykunaqa hukllapi allintan ruwanku servicio qusqankuta]					X				X													X
	El personal culmina la atención a los usuarios en el tiempo prometido. [Paykunaqa chay tiempo nisqanpi ruwanku trabajo nisqanta]					X				X													X
	El personal está enfocado en mantener los trámites exentos de errores. [Paykunaqa manan pantanmankuchu chay trámite nisqan ruasqankuta]					X				X													X

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
D3 Capacidad de respuesta	El personal de atención comunica a los usuarios el tiempo aproximado que concluirá su trámite. [Llamkaqkunaqa Willaykunku imay hora tukunanpaq chay tramite ruasqan]					X					X					X					X	
	El personal de atención actúa con rapidez en cada atención que brinda al público. [Llamkaqkunaqa chay servicio ruwaspa apuraymi qunku lliwpaq]				X						X					X					X	
	El personal de atención siempre está dispuesto a ayudarle a realizar correctamente su trámite. [Llamkaqkunaqa yanapayta munanku chay trámite allinta ruwanayquipa]				X						X					X					X	
	Todo el personal de la entidad se muestra dispuesto a responder a sus preguntas o dudas. [Llamkaqkunaqa uyarinkuchu chay tapukusqayquita y sasachaykuyniquita]					X					X					X					X	
D4 Seguridad	El comportamiento del personal de la entidad le transmite confianza cuando realiza su trámite. [Llamkaqkunaqa confianza nisqanta husunki tramite ruwasqaykipi]					X					X					X					X	
	En el Reniec en cada trámite que realiza se siente seguro y cómodo. [Chay Reniec wasipi chay trámite ruwasqayki hora, allinchi kanki]					X					X					X					X	
	El personal de Reniec se muestra amable con usted. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi munay sunqu kanku]					X					X					X					X	
	El personal del Reniec está altamente capacitado para responder a sus preguntas o dudas. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi allin yachayniyuqmi kanku, uyarinkuchu chay tapukusqayquita]					X					X					X					X	
D5 Empatía	El personal del Reniec les da una atención individualizada a todos los usuarios. [Chay Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi sapaqkaman hina qawanku, trámite ruwaspa lliw qamkunapaq]					X					X					X					X	
	El Reniec cuenta con diversos horarios de trabajo que son convenientes para todos. [Chay Reniec wasiqa husunki ancha horario nisqanta lliw qamkunapaq]					X					X					X					X	



**REPORTE DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**  
(VALIDEZ DE CONTENIDO – JUICIO DE EXPERTOS)**I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO**

- 1.1. **Título de la investigación:** CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAMELICA, 2023.
- 1.2. **Autores de la investigación:** Bach. RAUL HUALLPA RODRÍGUEZ
- 1.3. **Nombre del Instrumento:** CUESTIONARIO PARA CONOCER SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAMELICA, 2023.

**II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 2.1. **Apellidos y nombres:** Quiñonez Valladolid Lino Andres
- 2.2. **Título profesional:** Licenciado en Administración
- 2.3. **Grado Académico:** Maestro en Gestión Municipal y Gobierno Regional.
- 2.4. **Especialización o experiencia:** Catedrático de la Universidad Nacional de Huancavelica
- 2.5. **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Huancavelica  
Colegio Regional de Licenciados en Administración de Huancavelica-Corlad Huancavelica
- 2.6. **Cargo actual:** Catedrático de la Universidad Nacional de Huancavelica y Decano del Colegio Regional de Licenciados en Administración de Huancavelica-Corlad Huancavelica
- 2.7. **Email:** [lino.valladolid@unh.edu.pe](mailto:lino.valladolid@unh.edu.pe)
- 2.8. **Teléfono móvil:** Cel. 972469981
- 2.9. **Lugar y fecha:** Huancavelica 27 de Marzo de 2023

**III. INSTRUCCIONES**

Señor (a) especialista se suplica su colaboración para el análisis riguroso de los ítems del instrumento que se adjunta; para ello, debe marcar con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si el ítem reúne o no con los requisitos mínimos, relacionados a:

- **Claridad:** El ítem está formulado con lenguaje claro y preciso; se comprende fácilmente, su sintáctica, semántica y ortografía son adecuadas.
- **Suficiencia:** El ítem conjuntamente con los demás ítems permiten medir la dimensión correspondiente.
- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión que está midiendo.
- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

La escala de evaluación es:

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

**IV. DIMENSIONES**
**E ÍTEMS**
**SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN**

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
D1 EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	Le resultó fácil llegar a la oficina de Reniec para realizar su trámite. [Qampaqa facilchu karqa Reniec wasiman chayay papelnikikunata ruwanayquipaq]				X						X											X	
	El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento hasta la culminación de su trámite. [Chay Llamkaqkuna qawachinmi tukuy tiempo munay sunqu trataspankuta, trámite nisqan tukunaykikama]				X						X											X	
	El personal que lo atendió le explica de forma clara todo el procedimiento y requisitos de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allinta sutinchasunki imapipas sasachakuywan chay tramite nisqan ruwanayquipaq]					X					X											X	
	El personal que lo atendió tenía pleno conocimiento de su trabajo y aceleró el procedimiento de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allin yachayniyuqmi kanko hinaspañataq yanapasunki tramite ruwanayquipaq]					X					X											X	
	El personal que lo atendió le inspiró confianza en todo el proceso de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa confianapaqchu chay atención mañakusqaykiwan]					X					X											X	
	Confía del personal de atención que el trabajo que brinda será óptimo para																						

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
	que su trámite se realice de manera rápida y correcta. [Confianapaq chay Llamkaqkunapa ruwaykunata ruwaspaqa allin atención nisqan qusunaykipaq]				X				X				X							X						
	El personal de Reniec le guiaron en todo momento para que realice su trámite de manera acelerada. [Chay Reniec wasipi Llamkaqkunaqa imapipas sumaqta yanapasunki y apuraullaman tramite nisqan ruanku]				X				X				X							X						
	Los equipos (computadoras y demás equipos tecnológicos) de esta oficina es la adecuada. [Kay llamkana wasipi chay equipo nisqankuna allinchi llamkanapaq]				X				X				X							X						
	En el Reniec las sillas ubicadas en el área de espera son las adecuadas. [Chay Reniec wasipi chay silla nisqan allinchi churasqachu kachkan suyanapaq]				X				X				X							X						
D2 PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS	El personal de Reniec toma en serio su trabajo y emplea con eficiencia su tiempo. [ kay Reniec Wasipi Llamkaqkunaqa allintachu llamkan eficiente nisqanchu kanku]				X				X				X							X						
	Considera que el ambiente del Reniec es amplio y limpio. [Qanpaq kay llamkana wasi hatunchu chaymantañataq chuya chuyachu]				X				X				X							X						
	Considera que el personal que lo atendió está capacitado en sus funciones.				X				X				X							X						

DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	[Qanpaq yuyayniykiqipa, chay Llamkaqkunaqa allintachu yachan]																					
	Considera que el personal que labora en el Reniec demuestra eficiencia en su atención. [Qanpaq Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi atención nisqan allintachu ruwan]				X					X						X					X	
	Se siente motivado con la atención que recibió por parte del personal de Reniec. [Allinchu kanki chay Reniec wasipi llamkaqkunapa trato qususqaykiwan]				X					X						X					X	
	El Reniec tiene espacios bien distribuidos y es fácil encontrar el área de interés de los usuarios. [Qanpaq Reniec Wasipi chay área nisqan sumaqchu tarikun chay tramite nisqankunata ruwanaiquipaq]				X					X						X					X	
	Los servicios higiénicos están adaptados para todos los usuarios sin importar su condición física. [Qanpaq bañokunaqa allinchu kachkan liw condicion fisica nisgan runakunapaq]				X					X						X					X	
	Considera que el personal en el Reniec tiene un buen trato mutuo. [Reniec wasi llamkanapi qanpaq allin trato ningantachu hukunku]				X					X						X					X	
D3 COMPLACENCIA DE	El ambiente del Reniec cuenta con señalizaciones que permite la orientación. [kay llamkana wasipi peraqankunapi kanchu letrerukuna, orientación nisqan]				X					X						X					X	






DIMENSIONES	Ítems	Claridad					Suficiencia					Coherencia					Relevancia					Observación por ítem
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	[Kay llamkana wasipi ventanilla nisqan churasqanku allinchi mana runakuna quñunakunankupaq]																					

V. DICTAMEN

Autorizo la aplicación del instrumento (X)

No autorizo la aplicación del instrumento ( )

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANGAVALICA  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
Mg. Lino Andrés Quiñonez Valladolid  
Docente

Quiñonez Valladolid Lino Andres  
DNI N° 19928735

## Apéndice 6: Carta de presentación para solicitud de aplicación de los instrumentos



Carta N° 012-2023-EPGH-MFSM

Huancayo, 22 de marzo de 2023

**Señor:**

Abog. Wilfredo Galindez Zamora  
Responsable de Oficina Registral Reniec Huancavelica

**Presente. -**

Es grato dirigirme a Usted con la finalidad de saludarla cordialmente y tener el honor de presentarles al estudiante de la Maestría en Recursos Humanos y Gestión Organizacional de Escuela de Posgrado de la Universidad Continental:

- Raul Huallpa Rodríguez con DNI N° 42188463

Quien requiere su autorización para obtener información mediante la aplicación de un cuestionario de recolección de datos de la calidad de servicio y satisfacción de atención, a efectos de desarrollar la Tesis titulada; "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAVELICA 2023", con la disciplina académica que ella requiere.

Al respecto le solicito, tenga a bien brindarle las facilidades que el caso amerita, para hacer posible el logro de los objetivos académicos requeridos.

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración y aprecio.

Atentamente,

  
Miguel Sánchez Merino  
Jefe de Oficina de Posgrado  
Sede Huancayo  
Universidad Continental

CH



Consentimiento informado para participantes de investigaciones

Huancavelica, 31 de marzo de 2023.

56

yo SANCHEZ Quispe Luisa

identificado con DNI 71904305

CUESTIONARIO PARA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.					
<b>OBJETIVO:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechua hablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica.					
<b>INDICACIONES:</b> A continuación, encontrarás ciertas proposiciones acerca de la calidad de servicio recibida en la oficina del RENIEC, lea cada una y marque con una (X), 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.					
SEXO: <input checked="" type="checkbox"/> (F) <input type="checkbox"/> (M)		EDAD: (26)		DNI N° 7190405	
				FECHA: 31/03/23	
Elementos tangibles					
1	Considera que los equipos informáticos tienen una apariencia moderna. [Chay computadora nisqan sumaq rikchay qawasqam]				X
2	Las instalaciones físicas de Reniec son visualmente atractivas. [Reniec wasiqa sumaq rikchay]				X
3	El personal tiene una adecuada apariencia y presentación. [Llamkaqkunapaq sumaq rikchay kanku]				X
4	Los materiales informativos (folletos, afiches, carteles etc.) son visualmente atractivos y contienen información útil y actualizada para todos los usuarios. [Chay folleto, afiches, carteles nisqan imapas mañakuqsaykita sumaqmi kachkan lliw qankunapaq]				X
Fiabilidad					
5	El Reniec cumple con su promesa de brindar un servicio de atención rápido y satisfactorio. [Chay Reniec wasipi ruanku sumaqta y apurayllaman]				X
6	Frente a dificultades y problemas, los trabajadores se muestran interesados en encontrar una solución. [Llamkaqkunaqa sasachakuykunata allichayta munanku]				X
7	El personal brinda un buen servicio en la primera oportunidad. [Paykunaqa hukllapi allintan ruwanku servicio qusqankuta]				X
8	El personal culmina la atención a los usuarios en el tiempo prometido. [Paykunaqa chay tiempo nisqanpi ruwanku trabajo nisqanta]				X
9	El personal está enfocado en mantener los trámites exentos de errores. [Paykunaqa manan pantanmankuchu chay trámite nisqan ruasqankuta]				X
Capacidad de respuesta					
10	El personal de atención comunica a los usuarios el tiempo aproximado que concluirá su trámite. [Llamkaqkunaqa Willaykunku imay hora tukunanpaq chay tramite ruasqan]				X
11	El personal de atención actúa con rapidez en cada atención que brinda al público. [Llamkaqkunaqa chay servicio ruwaspa apuraymi qunku lliwpaq]				X
12	El personal de atención siempre está dispuesto a ayudarlo a realizar correctamente su trámite. [Llamkaqkunaqa yanapayta munanku chay trámite allinta ruwanayquipaq]				X
13	Todo el personal de la entidad se muestra dispuesto a responder a sus preguntas o dudas. [Llamkaqkunaqa uyarinkuchu chay tapukusqayquita y sasachakuyniquta]				X
Seguridad					
14	El comportamiento del personal de la entidad le transmite confianza cuando realiza su trámite. [Llamkaqkunaqa confianza nisqanta husunki tramite ruwasqaykipi]				X
15	En el Reniec en cada trámite que realiza se siente seguro y cómodo. [Chay Reniec wasipi chay trámite ruwasqayki hora, allinchu kanki]				X
16	El personal de Reniec se muestra amable con usted. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi munay sunqu kanku]				X
17	El personal del Reniec está altamente capacitado para responder a sus preguntas o dudas. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi allin yachayniyuqmi kanku, uyarinkuchu chay tapukusqayquita]				X
Empatía					
18	El personal del Reniec les da una atención individualizada a todos los usuarios. [Chay Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi sapaqkaman hina qawanku, trámite ruwaspa lliw qamkunapaq]				X
19	El Reniec cuenta con diversos horarios de trabajo que son convenientes para todos. [Chay Reniec wasiqa husunki ancha horario nisqanta lliw qamkunapaq]				X
20	El personal que atiende se compromete en brindarle un óptimo servicio. [Chay Llamkaqkunaqa hawan allinta atención nisqan qusunaykipaq]				X
21	El personal del Reniec se preocupa por brindar un buen servicio a los usuarios. [Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi llakikunku allin atención nisqan qusunayquimanta]				X
22	El personal del Reniec comprenden su necesidad específica al realizar su trámite de los usuarios. [Llamkaqkunaqa runakunapata allinta chaskin necesidad nisqanta chay lliw trámite ruwasqayquita]				X

CH




Consentimiento informado para participantes de investigaciones

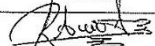
Huancavelica, 31 de marzo de 2023.

Yo LANDEO FLORES HIPOCITO, identificado con DNI 23559859, acepto de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAVELICA 2023", luego de haber comprendido el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente, se me informó:

- El tratamiento o metodología que seré participe en el grupo control o experimental, según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos o efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad, la información obtenida producto de mi participación, codificando mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar el anonimato en la difusión de los resultados.
- Puedo contactarme con Raul Huallpa Rodríguez al correo [42188463@continental.edu.pe](mailto:42188463@continental.edu.pe) para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

  
Firma

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Raul Huallpa Rodríguez.	Investigador	

QUESTIONARIO PARA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.						
<b>OBJETIVO:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechua hablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica.						
<b>INDICACIONES:</b> A continuación, encontrarás ciertas proposiciones acerca de la calidad de servicio recibida en la oficina del RENIEC, lea cada una y marque con una (X), 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.						
SEXO: (F) (M) EDAD: 63 DNI N° 2359859 FECHA:					31/03/23	
<b>Elementos tangibles</b>						
		1	2	3	4	5
1	Considera que los equipos informáticos tienen una apariencia moderna. [Chay computadora nisqan sumaq rikchay qawasqam]					X
2	Las instalaciones físicas de Reniec son visualmente atractivas. [Reniec wasiqá sumaq rikchay]					X
3	El personal tiene una adecuada apariencia y presentación. [Lamkaqkunapaq sumaq rikchay kanku]					X
4	Los materiales informativos (folletos, afiches, carteles etc.) son visualmente atractivos y contienen información útil y actualizada para todos los usuarios. [Chay folleto, afiches, carteles nisqan imapas mañakusqaykita sumaqmi kachkan lliw qankunapaq]					X
<b>Fiabilidad</b>						
		1	2	3	4	5
5	El Reniec cumple con su promesa de brindar un servicio de atención rápido y satisfactorio. [Chay Reniec wasipi ruanku sumaqta y apurayllaman]					X
6	Frente a dificultades y problemas, los trabajadores se muestran interesados en encontrar una solución. [Lamkaqkunaqa sasachakuykunata allichayta munanku]				X	
7	El personal brinda un buen servicio en la primera oportunidad. [Paykunaqa hukllapi allintan ruwanku servicio qusqankuta]				X	
8	El personal culmina la atención a los usuarios en el tiempo prometido. [Paykunaqa chay tiempo nisqanpi ruwanku trabajo nisqanta]					X
9	El personal está enfocado en mantener los trámites exentos de errores. [Paykunaqa manan pantanmankuchu chay trámite nisqan ruwasqankuta]					X
<b>Capacidad de respuesta</b>						
		1	2	3	4	5
10	El personal de atención comunica a los usuarios el tiempo aproximado que concluirá su trámite. [Lamkaqkunaqa Willaykunku imay hora tukunanpaq chay tramite ruwasqan]					X
11	El personal de atención actúa con rapidez en cada atención que brinda al público. [Lamkaqkunaqa chay servicio ruwaspa apuraymi qunku lliwpaq]					X
12	El personal de atención siempre está dispuesto a ayudarlo a realizar correctamente su trámite. [Lamkaqkunaqa yanapayta munanku chay trámite allinta ruwanayquipaq]					X
13	Todo el personal de la entidad se muestra dispuesto a responder a sus preguntas o dudas. [Lamkaqkunaqa uyarinkuchu chay tapukusqayqita y sasachakuyniqita]					X
<b>Seguridad</b>						
		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal de la entidad le transmite confianza cuando realiza su trámite. [Lamkaqkunaqa confianza nisqanta husunki tramite ruwasqaykipi]					X
15	En el Reniec en cada trámite que realiza se siente seguro y cómodo. [Chay Reniec wasipi chay trámite ruwasqayki hora, allinchu kanki]					X
16	El personal de Reniec se muestra amable con usted. [Lamkaqkunaqa kay Reniec wasipi munay sunqu kanku]				X	
17	El personal del Reniec está altamente capacitado para responder a sus preguntas o dudas. [Lamkaqkunaqa kay Reniec wasipi allin yachayniyuqmi kanku, uyarinkuchu chay tapukusqayqita]					X
<b>Empatía</b>						
		1	2	3	4	5
18	El personal del Reniec les da una atención individualizada a todos los usuarios. [Chay Lamkaqkunaqa kay Reniec wasipi sapaqkaman hina gawanku, trámite ruwaspa lliw qamkunapaq]					X
19	El Reniec cuenta con diversos horarios de trabajo que son convenientes para todos. [Chay Reniec wasiqá husunki ancha horario nisqanta lliw qamkunapaq]					X
20	El personal que atiende se compromete en brindarle un óptimo servicio. [Chay Lamkaqkunaqa hawan allinta atención nisqan qusunaykipaq]				X	
21	El personal del Reniec se preocupa por brindar un buen servicio a los usuarios. [Lamkaqkunaqa kay Reniec wasipi llakikunku allin atención nisqan qusunayquimanta]				X	
22	El personal del Reniec comprenden su necesidad específica al realizar su trámite de los usuarios. [Lamkaqkunaqa runakunapata allinta chaskin necesidad nisqanta chay lliw trámite ruwasqayqita]					X

Consentimiento informado para participantes de investigaciones

Huancavelica, 31 de marzo de 2023.


Yo CONTRERAS SALDAR JUDITH, identificado con DNI 60092404, acepto de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA 2023”**, luego de haber comprendido el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente, se me informó:

- El tratamiento o metodología que seré participe en el grupo control o experimental, según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos o efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad, la información obtenida producto de mi participación, codificando mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar el anonimato en la difusión de los resultados.
- Puedo contactarme con Raul Huallpa Rodriguez al correo [42188463@continental.edu.pe](mailto:42188463@continental.edu.pe) para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.



Firma

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Raul Huallpa Rodriguez.	Investigador	

QUESTIONARIO PARA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAMELICA, 2023.					
<b>OBJETIVO:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechua hablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica.					
<b>INDICACIONES:</b> A continuación, encontrarás ciertas proposiciones acerca de la calidad de servicio recibida en la oficina del RENIEC, lea cada una y marque con una (X), 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.					
SEXO: <input checked="" type="checkbox"/> (F) <input type="checkbox"/> (M) EDAD: (20) DNI N° 60092404 FECHA: 31/03/27					
<b>Elementos tangibles</b>					
1	Considera que los equipos informáticos tienen una apariencia moderna. [Chay computadora nisqan sumaq rikchay qawasqam]				
2	Las instalaciones físicas de Reniec son visualmente atractivas. [Reniec wasiqa sumaq rikchay]				X
3	El personal tiene una adecuada apariencia y presentación. [Llamkaqkunapaq sumaq rikchay kanku]				X
4	Los materiales informativos (folletos, afiches, carteles etc.) son visualmente atractivos y contienen información útil y actualizada para todos los usuarios. [Chay folleto, afiches, carteles nisqan imapas mañakuqsasqaykita sumaqmi kachkan lliw qankunapaq]				X
<b>Fiabilidad</b>					
5	El Reniec cumple con su promesa de brindar un servicio de atención rápido y satisfactorio. [Chay Reniec wasipi ruanku sumaqta y apurayllaman]				X
6	Frente a dificultades y problemas, los trabajadores se muestran interesados en encontrar una solución. [Llamkaqkunapaq sasachakuykunata allichayta munanku]				X
7	El personal brinda un buen servicio en la primera oportunidad. [Paykunapaq hukllapi allintan ruwanku servicio qusqankuta]				X
8	El personal culmina la atención a los usuarios en el tiempo prometido. [Paykunapaq chay tiempo nisqanpi ruwanku trabajo nisqanta]				X
9	El personal está enfocado en mantener los trámites exentos de errores. [Paykunapaq manan pantanmankuchu chay trámite nisqan ruasqankuta]				X
<b>Capacidad de respuesta</b>					
10	El personal de atención comunica a los usuarios el tiempo aproximado que concluirá su trámite. [Llamkaqkunapaq Willaykunku imay hora tukunanpaq chay tramite ruasqan]				X
11	El personal de atención actúa con rapidez en cada atención que brinda al público. [Llamkaqkunapaq chay servicio ruwaspa apuraymi qunku lliwpaq]				X
12	El personal de atención siempre está dispuesto a ayudarlo a realizar correctamente su trámite. [Llamkaqkunapaq yanapayta munanku chay trámite allinta ruwanayquipaq]				X
13	Todo el personal de la entidad se muestra dispuesto a responder a sus preguntas o dudas. [Llamkaqkunapaq uyarinkuchu chay tapukusqayquita y sasachakuyniqita]				X
<b>Seguridad</b>					
14	El comportamiento del personal de la entidad le transmite confianza cuando realiza su trámite. [Llamkaqkunapaq confianza nisqanta husunki tramite ruwasqaykipi]				X
15	En el Reniec en cada trámite que realiza se siente seguro y cómodo. [Chay Reniec wasipi chay trámite ruwasqayki hora, allinchu kanki]				X
16	El personal de Reniec se muestra amable con usted. [Llamkaqkunapaq kay Reniec wasipi munay sunqu kanku]				X
17	El personal del Reniec está altamente capacitado para responder a sus preguntas o dudas. [Llamkaqkunapaq kay Reniec wasipi allin yachayniyuqmi kanku, uyarinkuchu chay tapukusqayquita]				X
<b>Empatía</b>					
18	El personal del Reniec les da una atención individualizada a todos los usuarios. [Chay Llamkaqkunapaq kay Reniec wasipi sapakaman hina qawanku, trámite ruwaspa lliw qamkunapaq]				X
19	El Reniec cuenta con diversos horarios de trabajo que son convenientes para todos. [Chay Reniec wasiqa husunki ancha horario nisqanta lliw qamkunapaq]				X
20	El personal que atiende se compromete en brindarle un óptimo servicio. [Chay Llamkaqkunapaq hawan allinta atención nisqan qusunaykipaq]				X
21	El personal del Reniec se preocupa por brindar un buen servicio a los usuarios. [Llamkaqkunapaq kay Reniec wasipi llakikunku allin atención nisqan qusunayquimanta]				X
22	El personal del Reniec comprenden su necesidad específica al realizar su trámite de los usuarios. [Llamkaqkunapaq runakunapata allinta chaskin necesidad nisqanta chay lliw trámite ruwasqayquita]				X



DN



**Consentimiento informado para participantes de investigaciones**

Huancavelica, 28 de Marzo de 2023.

Yo Pavel E. Soldevilla Benitez, identificado con DNI 45902250, acepto de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAVELICA 2023", luego de haber comprendido el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente, se me informó:

- El tratamiento o metodología que seré partícipe en el grupo control o experimental, según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos o efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad, la información obtenida producto de mi participación, codificando mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar el anonimato en la difusión de los resultados.
- Puedo contactarme con Raul Huallpa Rodriguez al correo [42188463@continental.edu.pe](mailto:42188463@continental.edu.pe) para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

Firma

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Raul Huallpa Rodriguez.	Investigador	

CUESTIONARIO PARA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.						
<b>OBJETIVO:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechua hablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica.						
<b>INDICACIONES:</b> A continuación, encontrarás ciertas proposiciones acerca de la calidad de servicio recibida en la oficina del RENIEC, lea cada una y marque con una (X), 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.						
SEXO: (F) <input checked="" type="checkbox"/> (M)		EDAD: (33)	DNI N° 45902250	FECHA: 28/03/2023		
Elementos tangibles		1	2	3	4	5
1	Considera que los equipos informáticos tienen una apariencia moderna. [Chay computadora nisqan sumaq rikchay qawasqam]	X				
2	Las instalaciones físicas de Reniec son visualmente atractivas. [Reniec wasiqa sumaq rikchay]	X				
3	El personal tiene una adecuada apariencia y presentación. [Lamkaqkunapaq sumaq rikchay kanku]					X
4	Los materiales informativos (folletos, afiches, carteles etc.) son visualmente atractivos y contienen información útil y actualizada para todos los usuarios. [Chay folleto, afiches, carteles nisqan imapas mañakusqasqaykita sumaqmi kachkan lliw qankunapaq]		X			
Fiabilidad		1	2	3	4	5
5	El Reniec cumple con su promesa de brindar un servicio de atención rápido y satisfactorio. [Chay Reniec wasipi ruanku sumaqta y apurayllaman]		X			
6	Frente a dificultades y problemas, los trabajadores se muestran interesados en encontrar una solución. [Lamkaqkunapaq sasachakuykunata allichayta munanku]		X			
7	El personal brinda un buen servicio en la primera oportunidad. [Paykunaqa hukllapi allintan ruwanku servicio qusqankuta]			X		
8	El personal culmina la atención a los usuarios en el tiempo prometido. [Paykunaqa chay tiempo nisqanpi ruwanku trabajo nisqanta]		X			
9	El personal está enfocado en mantener los trámites exentos de errores. [Paykunaqa manan pantanmankuchu chay trámite nisqan ruasqankuta]			X		
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
10	El personal de atención comunica a los usuarios el tiempo aproximado que concluirá su trámite. [Lamkaqkunapaq Willaykunku imay hora tukunapaq chay tramite ruasqan]			X		
11	El personal de atención actúa con rapidez en cada atención que brinda al público. [Lamkaqkunapaq chay servicio ruwaspa apuraymi qunku lliwpaq]			X		
12	El personal de atención siempre está dispuesto a ayudarle a realizar correctamente su trámite. [Lamkaqkunapaq yanapayta munanku chay trámite allinta ruwanayquipa]		X			
13	Todo el personal de la entidad se muestra dispuesto a responder a sus preguntas o dudas. [Lamkaqkunapaq uyarinkuchu chay tapukusqayquita y sasachaykuyniquita]			X		
Seguridad		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal de la entidad le transmite confianza cuando realiza su trámite. [Lamkaqkunapaq confianza nisqanta husunki tramite ruwasqaykipi]			X		
15	En el Reniec en cada trámite que realiza se siente seguro y cómodo. [Chay Reniec wasipi chay trámite ruwasqayki hora, allinchi kanki]			X		
16	El personal de Reniec se muestra amable con usted. [Lamkaqkunapaq kay Reniec wasipi munay sunqu kanku]			X		
17	El personal del Reniec está altamente capacitado para responder a sus preguntas o dudas. [Lamkaqkunapaq kay Reniec wasipi allin yachayniyuqmi kanku, uyarinkuchu chay tapukusqayquita]					X
Empatía		1	2	3	4	5
18	El personal del Reniec les da una atención individualizada a todos los usuarios. [Chay Lamkaqkunapaq kay Reniec wasipi sapaqkaman hina qawanku, trámite ruwaspa lliw qamkunapaq]			X		
19	El Reniec cuenta con diversos horarios de trabajo que son convenientes para todos. [Chay Reniec wasiqa husunki ancha horario nisqanta lliw qamkunapaq]			X		
20	El personal que atiende se compromete en brindarle un óptimo servicio. [Chay Lamkaqkunapaq hawan allinta atención nisqan qusunaykipaq]					X
21	El personal del Reniec se preocupa por brindar un buen servicio a los usuarios. [Lamkaqkunapaq kay Reniec wasipi llakikunku allin atención nisqan qusunayquimanta]			X		
22	El personal del Reniec comprenden su necesidad específica al realizar su trámite de los usuarios. [Lamkaqkunapaq runakunapata allinta chaskin necesidad nisqanta chay lliw trámite ruwasqayquita]					X

## Apéndice 8: Encuesta satisfacción del usuario

BL




Consentimiento informado para participantes de investigaciones

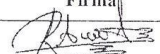
Huancavelica, 31 de marzo de 2023.

Yo Yanet Ramos Coca, identificado con DNI 40890640, acepto de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAMELICA 2023", luego de haber comprendido el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente, se me informó:

- El tratamiento o metodología que seré participe en el grupo control o experimental, según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos o efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad, la información obtenida producto de mi participación, codificando mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar el anonimato en la difusión de los resultados.
- Puedo contactarme con Raul Huallpa Rodriguez al correo [42188463@continental.edu.pe](mailto:42188463@continental.edu.pe) para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

  
Firma

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Raul Huallpa Rodriguez.	Investigador	

CUESTIONARIO PARA CONOCER SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023									
<b>OBJETIVO:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechua hablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica.									
<b>INDICACIONES:</b> A continuación, encontrarás ciertas proposiciones acerca de la satisfacción de la atención recibida en la oficina del RENIEC, lea cada una y marque con una (X), 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.									
SEXO: (F) (M)		EDAD: (47)	DNI N° 40890640	FECHA:	31/03/23				
EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS					1	2	3	4	5
1	Le resultó fácil llegar a la oficina de Reniec para realizar su trámite. [Qanpaqa facilchu karqa Reniec wasiman chayay papelnikikunata ruwanayquipaq]								X
2	El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento hasta la culminación de su trámite. [Chay Llamkaqkuna qawachinmi tukuy tiempo munay sunqu tratasqankuta, trámite nisqan tukunaykikama]							X	
3	El personal que lo atendió le explica de forma clara todo el procedimiento y requisitos de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allinta sutinchasunki imapipas sasachakywan chay tramite nisqan ruwanayquipaq]								X
4	El personal que lo atendió tenía pleno conocimiento de su trabajo y aceleró el procedimiento de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allin yachayniyuqmi kanko hinaspañañataq yanapasunki tramite ruwanayquipaq]							X	
5	El personal que lo atendió le inspiró confianza en todo el proceso de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa confianapaqchu chay atención mañakusqaykivan]								X
6	Confía del personal de atención que el trabajo que brinda será óptimo para que su trámite se realice de manera rápida y correcta. [Confianapaq chay Llamkaqkunapa ruwaykunata ruwaspaqa allin atención nisqan qusunaykipaq]								X
7	El personal de Reniec le guiaron en todo momento para que realice su trámite de manera acelerada. [Chay Reniec wasipi Llamkaqkunaqa imapipas sumaqta yanapasunki y apurallaman tramite nisqan ruanku]								X
8	Los equipos (computadoras y demás equipos tecnológicos) de esta oficina es la adecuada. [Kay llamkana wasipi chay equipo nisqankuna allinchu llamkanapaq]								X
9	En el Reniec las sillas ubicadas en el área de espera son las adecuadas. [Chay Reniec wasipi chay silla nisqan allinchu churasqachu kachkan suyanapaq]								X
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS					1	2	3	4	5
10	El personal de Reniec toma en serio su trabajo y emplea con eficiencia su tiempo. [Kay Reniec Wasipi Llamkaqkunaqa allintachu llamkan eficiente nisqanchu kanku]								X
11	Considera que el ambiente del Reniec es amplio y limpio. [Qanpaq kay llamkana wasi hatunchu chaymantañataq chuya chuyachu]								X
12	Considera que el personal que lo atendió está capacitado en sus funciones. [Qanpaq yuyayniykiqipa, chay Llamkaqkunaqa allintachu yachan]								X
13	Considera que el personal que labora en el Reniec demuestra eficiencia en su atención. [Qanpaq Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi atención nisqan allintachu ruwan]								X
14	Se siente motivado con la atención que recibió por parte del personal de Reniec. [Allinchu kanki chay Reniec wasipi llamkaqkunapa trato qususqaykivan]								X
15	El Reniec tiene espacios bien distribuidos y es fácil encontrar el área de interés de los usuarios. [Qanpaq Reniec Wasipi chay área nisqan sumaqchu tarikun chay tramite nisqankunata ruwanayquipaq]								X
16	Los servicios higiénicos están adaptados para todos los usuarios sin importar su condición física. [Qanpaq bañokunaqa allinchu kachkan lliw condicion fisica nisqan runakunapaq]								X
17	Considera que el personal en el Reniec tiene un buen trato mutuo. [Reniec wasi llamkanapi qanpaq allin trato ningantachu hukunku]								X
COMPLACENCIA DE LOS USUARIOS					1	2	3	4	5
18	El ambiente del Reniec cuenta con señalizaciones que permite la orientación. [Kay llamkana wasipi peraqankunapi kanchu letrerukuna, orientación nisqan]								X
19	El Reniec cuenta con material informativo para los usuarios. [Kay llamkana wasi ucupi kanchu, material informativo nisqankuna]								X
20	El tiempo de espera para la atención fue el adecuado desde su ingreso hasta el fin de su trámite. [Chay suyasqayki allinchu, tramite nisqan ruayta qallaykuskanmanta tukunankama]								X
21	Considera Usted que los recursos de entretenimiento (videos, música relajante, etc.) son los adecuados. [Suyasqaykita kutichinchu chay video,takykuna churasqanku allinchu]								X
22	Logró realizar adecuadamente el trámite requerido. [Qam Allintachu chay tramite mañasqayquita tukurunqui]								X
23	Cree que el Reniec, cumple con el plazo establecido para la entrega del documento. [Kay Reniec wasipi chay documento nisqanta chayachimun chay punchao churasqanta]								X
24	La preparación del personal de atención es la adecuada para realizar de manera óptima los trámites. [Chay llamkaqkuna allintachu yachanku tramite nisqan ruanankupaq]								X
25	La cantidad de ventanillas habilitadas del Reniec es la adecuada para evitar largas colas e incomodidad de los usuarios. [Kay llamkana wasipi ventanilla nisqan churasqanku allinchu mana runakuna quñunakunankupaq]								X

BL



Universidad  
Continental

Consentimiento informado para participantes de investigaciones


Huancavelica, 31 de marzo de 2023.

Yo SANTOYO OCHOA FELIX LINETH, identificado con DNI 47564585, acepto de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA 2023", luego de haber comprendido el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente, se me informó:

- El tratamiento o metodología que seré participe en el grupo control o experimental, según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos o efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad, la información obtenida producto de mi participación, codificando mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar el anonimato en la difusión de los resultados.
- Puedo contactarme con Raul Huallpa Rodriguez al correo [42188463@continental.edu.pe](mailto:42188463@continental.edu.pe) para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

  
Firma

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Raul Huallpa Rodriguez.	Investigador	

CUESTIONARIO PARA CONOCER SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023						
<b>OBJETIVO:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechua hablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica.						
<b>INDICACIONES:</b> A continuación, encontrarás ciertas proposiciones acerca de la satisfacción de la atención recibida en la oficina del RENIEC, lea cada una y marque con una (X), 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.						
<b>SEXO:</b> (F) (M) <b>EDAD:</b> (21) <b>DNI N°</b> 47564585 <b>FECHA:</b> 31/03/23						
EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS						
		1	2	3	4	5
1	Le resultó fácil llegar a la oficina de Reniec para realizar su trámite. [Qanpaqa facilchu karqa Reniec wasiman chayay papelnikikunata ruwanayquipa]				X	
2	El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento hasta la culminación de su trámite. [Chay llamkaqkuna qawachinmi tukuy tiempo munay sunqu trataspankuta, trámite nisqan tukunaykikama]				X	
3	El personal que lo atendió le explica de forma clara todo el procedimiento y requisitos de su trámite. [Chay llamkaqkunaqa allinta sutinchasunki imapipas sasachakuywan chay tramite nisqan ruwanayquipa]				X	
4	El personal que lo atendió tenía pleno conocimiento de su trabajo y aceleró el procedimiento de su trámite. [Chay llamkaqkunaqa allin yachayniyuqmi kanko hinaspañataq yanapasunki tramite ruwanayquipa]				X	
5	El personal que lo atendió le inspiró confianza en todo el proceso de su trámite. [Chay llamkaqkunaqa confianapaqchu chay atención mañakusqaykiwan]				X	
6	Confía del personal de atención que el trabajo que brinda será óptimo para que su trámite se realice de manera rápida y correcta. [Confianapaq chay llamkaqkunaqa ruwaykunata ruwaspaqa allin atención nisqan qusunaykipaq]				X	
7	El personal de Reniec le guiaron en todo momento para que realice su trámite de manera acelerada. [Chay Reniec wasipi llamkaqkunaqa imapipas sumaqta yanapasunki y apurullaman tramite nisqan ruanku]				X	
8	Los equipos (computadoras y demás equipos tecnológicos) de esta oficina es la adecuada. [Kay llamkana wasipi chay equipo nisqankuna allinchu llamkanapaq]			X		
9	En el Reniec las sillas ubicadas en el área de espera son las adecuadas. [Chay Reniec wasipi chay silla nisqan allinchu churasqachu kachkan suyanapaq]			X		
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS						
		1	2	3	4	5
10	El personal de Reniec toma en serio su trabajo y emplea con eficiencia su tiempo. [ kay Reniec Wasipi llamkaqkunaqa allintachu llamkan eficiente nisqanchu kanku]				X	
11	Considera que el ambiente del Reniec es amplio y limpio. [Qanpaq kay llamkana wasi hatunchu chaymantañataq chuya chuyachu]				X	
12	Considera que el personal que lo atendió está capacitado en sus funciones. [Qanpaq yuyayniykiqipa, chay llamkaqkunaqa allintachu yachan]				X	
13	Considera que el personal que labora en el Reniec demuestra eficiencia en su atención. [Qanpaq llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi atención nisqan allintachu ruwan]				X	
14	Se siente motivado con la atención que recibió por parte del personal de Reniec. [Allinchu kanki chay Reniec wasipi llamkaqkunaqa trato qususqaykiwan]				X	
15	El Reniec tiene espacios bien distribuidos y es fácil encontrar el área de interés de los usuarios. [Qanpaq Reniec Wasipi chay área nisqan sumaqchu tarikun chay tramite nisqankunata ruwanayquipa]				X	
16	Los servicios higiénicos están adaptados para todos los usuarios sin importar su condición física. [Qanpaq bañokunaqa allinchu kachkan lliw condicion física nisqan runakunapaq]				X	
17	Considera que el personal en el Reniec tiene un buen trato mutuo. [Reniec wasi llamkanapi qanpaq allin trato ningantachu hukunku]				X	
COMPLACENCIA DE LOS USUARIOS						
		1	2	3	4	5
18	El ambiente del Reniec cuenta con señalizaciones que permite la orientación. [kay llamkana wasipi peraqankunapi kanchu letterukuna, orientación nisqan]				X	
19	El Reniec cuenta con material informativo para los usuarios. [kay llamkana wasi ucupi kanchu, material informativo nisqankuna]				X	
20	El tiempo de espera para la atención fue el adecuado desde su ingreso hasta el fin de su trámite. [Chay suyasqayki allinchu, tramite nisqan ruayta qallaykuskanmanta tukunankama]				X	
21	Considera Usted que los recursos de entretenimiento (videos, música relajante, etc.) son los adecuados. [Suyasqaykita kutichinchu chay video,takykuna churasqanku allinchu]				X	
22	Logró realizar adecuadamente el trámite requerido. [Qam Allintachu chay tramite mañasqayquita tukurunqui]				X	
23	Cree que el Reniec, cumple con el plazo establecido para la entrega del documento. [kay Reniec wasipi chay documento nisqanta chayachimun chay punchao churasqanta]				X	
24	La preparación del personal de atención es la adecuada para realizar de manera óptima los trámites. [Chay llamkaqkuna allintachu yachanku tramite nisqan ruanankupaq]				X	
25	La cantidad de ventanillas habilitadas del Reniec es la adecuada para evitar largas colas e incomodidad de los usuarios. [Kay llamkana wasipi ventanilla nisqan churasqanku allinchu mana runakuna quñunakunankupaq]				X	

131



Consentimiento informado para participantes de investigaciones

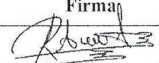
Huancavelica, 31 de 03 de 2023.

Yo NORAH DOHOL SALVATIERRA, identificado con DNI 47612090, acepto de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAMELICA 2023", luego de haber comprendido el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente, se me informó:

- El tratamiento o metodología que será participe en el grupo control o experimental, según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos o efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad, la información obtenida producto de mi participación, codificando mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar el anonimato en la difusión de los resultados.
- Puedo contactarme con Raul Huallpa Rodriguez al correo [42188463@continental.edu.pe](mailto:42188463@continental.edu.pe) para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.

  
Firma

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Raul Huallpa Rodriguez.	Investigador	

CUESTIONARIO PARA CONOCER SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023						
<b>OBJETIVO:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechua hablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica.						
<b>INDICACIONES:</b> A continuación, encontrarás ciertas proposiciones acerca de la satisfacción de la atención recibida en la oficina del RENIEC, lea cada una y marque con una (X), 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.						
SEXO: (F) (M)		EDAD: (31)	DNI N° (476) 2090	FECHA:	31/03/23	
EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS						
		1	2	3	4	5
1	Le resultó fácil llegar a la oficina de Reniec para realizar su trámite. [Qampaqa facilchu karqa Reniec wasiman chayay papelnikikunata ruwanayquipaq]				X	
2	El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento hasta la culminación de su trámite. [Chay llamkaqkuna qawachinmi tukuy tiempo munay sunqu tratasqankuta, trámite nisqan tukunaykikama]				X	
3	El personal que lo atendió le explica de forma clara todo el procedimiento y requisitos de su trámite. [Chay llamkaqkunaqa allinta sutinchasunki imapipas sasachakywan chay tramite nisqan ruwanayquipaq]				X	
4	El personal que lo atendió tenía pleno conocimiento de su trabajo y aceleró el procedimiento de su trámite. [Chay llamkaqkunaqa allin yachayniyuqmi kanko hinaspañaatqa yanapasunki tramite ruwanayquipaq]				X	
5	El personal que lo atendió le inspiró confianza en todo el proceso de su trámite. [Chay llamkaqkunaqa confianapaqchu chay atención mañakusqaykiwan]				X	
6	Confía del personal de atención que el trabajo que brinda será óptimo para que su trámite se realice de manera rápida y correcta. [Confianapaq chay llamkaqkunapa ruwaykunata ruwaspaqa allin atención nisqan qusunaykipaq]				X	
7	El personal de Reniec le guiaron en todo momento para que realice su trámite de manera acelerada. [Chay Reniec wasipi llamkaqkunaqa imapipas sumaqa yanapasunki y apurallaman tramite nisqan ruanku]				X	
8	Los equipos (computadoras y demás equipos tecnológicos) de esta oficina es la adecuada. [Kay llamkana wasipi chay equipo nisqankuna allinchu llamkanapaq]				X	
9	En el Reniec las sillas ubicadas en el área de espera son las adecuadas. [Chay Reniec wasipi chay silla nisqan allinchu churasqachu kachkan suyanapaq]				X	
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS						
		1	2	3	4	5
10	El personal de Reniec toma en serio su trabajo y emplea con eficiencia su tiempo. [Kay Reniec Wasipi llamkaqkunaqa allintachu llamkan eficiente nisqanchu kanku]				X	
11	Considera que el ambiente del Reniec es amplio y limpio. [Qanpaq kay llamkana wasi hatunchu chaymantañataq chuya chuyachu]					X
12	Considera que el personal que lo atendió está capacitado en sus funciones. [Qanpaq yuyayniykiqqa, chay llamkaqkunaqa allintachu yachan]				X	
13	Considera que el personal que labora en el Reniec demuestra eficiencia en su atención. [Qanpaq llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi atención nisqan allintachu ruwan]					X
14	Se siente motivado con la atención que recibió por parte del personal de Reniec. [Allinchu kanki chay Reniec wasipi llamkaqkunapa trato qususqaykiwan]				X	
15	El Reniec tiene espacios bien distribuidos y es fácil encontrar el área de interés de los usuarios. [Qanpaq Reniec Wasipi chay área nisqan sumaqchu tarikun chay tramite nisqankunata ruwanayquipaq]				X	
16	Los servicios higiénicos están adaptados para todos los usuarios sin importar su condición física. [Qanpaq bañokunaqa allinchu kachkan lliw condicion fisica nisqan runakunapaq]				X	
17	Considera que el personal en el Reniec tiene un buen trato mutuo. [Reniec wasi llamkanapi qanpaq allin trato ningantachu hukunku]				X	
COMPLACENCIA DE LOS USUARIOS						
		1	2	3	4	5
18	El ambiente del Reniec cuenta con señalizaciones que permite la orientación. [Kay llamkana wasipi peraqankunapi kanchu letrerukuna, orientación nisqan]				X	
19	El Reniec cuenta con material informativo para los usuarios. [Kay llamkana wasi ucupi kanchu, material informativo nisqankuna]				X	
20	El tiempo de espera para la atención fue el adecuado desde su ingreso hasta el fin de su trámite. [Chay suyasqayki allinchu, tramite nisqan ruayta qallaykuskannanta tukunankama]				X	
21	Considera Usted que los recursos de entretenimiento (videos, música relajante, etc.) son los adecuados. [Suyasqaykita kutichinchu chay video, takykuna churasqanku allinchu]				X	
22	Logró realizar adecuadamente el trámite requerido. [Qam Allintachu chay tramite mañasqayquita tukurunqui]				X	
23	Creo que el Reniec, cumple con el plazo establecido para la entrega del documento. [Kay Reniec wasipi chay documento nisqanta chayachimun chay punchao churasqanta]				X	
24	La preparación del personal de atención es la adecuada para realizar de manera óptima los trámites. [Chay llamkaqkuna allintachu yachanku tramite nisqan ruanankupaq]				X	
25	La cantidad de ventanillas habilitadas del Reniec es la adecuada para evitar largas colas e incomodidad de los usuarios. [Kay llamkana wasipi ventanilla nisqan churasqanku allinchu mana runakuna quñunakunankupaq]		X			



Consentimiento informado para participantes de investigaciones

Huancavelica, 31 de marzo de 2023.

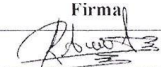
Yo ERIKA SAYDA FLORES TORRES, identificado con DNI 71279878, acepto de manera voluntaria participar como parte de la muestra de estudio de la investigación titulada “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCABELICA 2023”, luego de haber comprendido el objetivo y su naturaleza experimental. Adicionalmente, se me informó:

- El tratamiento o metodología que seré participe en el grupo control o experimental, según corresponda y la duración esperada.
- Mi participación es libre y voluntaria, por lo tanto, tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sabiendo las consecuencias que conllevaría mi retiro.
- Los beneficios, incentivos o efectos adversos que puedo tener por participar en la investigación.
- Se mantendrá en estricta confidencialidad, la información obtenida producto de mi participación, codificando mis resultados con un número clave para ocultar mi identidad y garantizar el anonimato en la difusión de los resultados.
- Puedo contactarme con Raul Hualpa Rodríguez al correo [42188463@continental.edu.pe](mailto:42188463@continental.edu.pe) para despejar dudas sobre mi participación y derechos en la investigación.



Firma

Datos de informante(s):

Nombre	Relación con la investigación	Firma
Raul Hualpa Rodriguez.	Investigador	

CUESTIONARIO PARA CONOCER SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023						
<b>OBJETIVO:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechua hablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica.						
<b>INDICACIONES:</b> A continuación, encontrarás ciertas proposiciones acerca de la satisfacción de la atención recibida en la oficina del RENIEC, lea cada una y marque con una (X), 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.						
SEXO: (F) (M)		EDAD: ( )	DNI N°	FECHA:		
EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS						
		1	2	3	4	5
1	Le resultó fácil llegar a la oficina de Reniec para realizar su trámite. [Qampaqa facilchu karqa Reniec wasiman chayay papelnikikunata ruwanayquipaq]					X
2	El personal que lo atendió muestra un trato amable en todo momento hasta la culminación de su trámite. [Chay Llamkaqkuna qawachinmi tukuy tiempo munay sunqu trataspunkuta, trámite nisqan tukunaykikama]					X
3	El personal que lo atendió le explica de forma clara todo el procedimiento y requisitos de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allinta sutinchasunki imapipas sasachakuywan chay tramite nisqan ruwanayquipaq]					X
4	El personal que lo atendió tenía pleno conocimiento de su trabajo y aceleró el procedimiento de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa allin yachayniyuqmi kanko hinaspañataq yanapasunki tramite ruwanayquipaq]				X	
5	El personal que lo atendió le inspiró confianza en todo el proceso de su trámite. [Chay Llamkaqkunaqa confianapaqchu chay atención mañakusqaykiwan]				X	
6	Confía del personal de atención que el trabajo que brinda será óptimo para que su trámite se realice de manera rápida y correcta. [Confianapaq chay Llamkaqkuna ruwaykunata ruwaspaqa allin atención nisqan qusunaykipaq]					X
7	El personal de Reniec le guiaron en todo momento para que realice su trámite de manera acelerada. [Chay Reniec wasipi Llamkaqkunaqa imapipas sumaqta yanapasunki y apurallaman tramite nisqan ruwanku]					X
8	Los equipos (computadoras y demás equipos tecnológicos) de esta oficina es la adecuada. [Kay llamkana wasipi chay equipo nisqankuna allinchu llamkanapaq]					X
9	En el Reniec las sillas ubicadas en el área de espera son las adecuadas. [Chay Reniec wasipi chay silla nisqan allinchu churasqachu kachkan suyanapaq]					X
PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS						
		1	2	3	4	5
10	El personal de Reniec toma en serio su trabajo y emplea con eficiencia su tiempo. [ kay Reniec Wasipi Llamkaqkunaqa allintachu llamkan eficiente nisqanchu kanku]				X	
11	Considera que el ambiente del Reniec es amplio y limpio. [Qanpaq kay llamkana wasi hatunchu chaymantañataq chuya chuyachu]				X	
12	Considera que el personal que lo atendió está capacitado en sus funciones. [Qanpaq yuyayniykiqipa, chay Llamkaqkunaqa allintachu yachan]				X	
13	Considera que el personal que labora en el Reniec demuestra eficiencia en su atención. [Qanpaq Llamkaqkunaqa kay Reniec wasipi atención nisqan allintachu ruwan]				X	
14	Se siente motivado con la atención que recibió por parte del personal de Reniec. [Allinchu kanki chay Reniec wasipi Llamkaqkunaqa trato qususqaykiwan]				X	
15	El Reniec tiene espacios bien distribuidos y es fácil encontrar el área de interés de los usuarios. [Qanpaq Reniec Wasipi chay área nisqan sumaqchu tarikun chay tramite nisqankunata ruwanayquipaq]					X
16	Los servicios higiénicos están adaptados para todos los usuarios sin importar su condición física. [Qanpaq bañokunaqa allinchu kachkan lliw condicion física nisqan runakunapaq]					X
17	Considera que el personal en el Reniec tiene un buen trato mutuo. [Reniec wasi llamkanapi qanpaq allin trato ningantachu hukunku]				X	
COMPLACENCIA DE LOS USUARIOS						
		1	2	3	4	5
18	El ambiente del Reniec cuenta con señalizaciones que permite la orientación. [kay llamkana wasipi peraqankunapi kanchu letrerukuna, orientación nisqan]					X
19	El Reniec cuenta con material informativo para los usuarios. [kay llamkana wasi ucupi kanchu, material informativo nisqankuna]					X
20	El tiempo de espera para la atención fue el adecuado desde su ingresó hasta el fin de su trámite. [Chay suyasqayki allinchu, tramite nisqan ruayta qallaykuskanmanta tukunankama]				X	
21	Considera Usted que los recursos de entretenimiento (videos, música relajante, etc.) son los adecuados. [Suyasqaykita kutichinchu chay video,takykuna churasqanku allinchu]				X	
22	Logró realizar adecuadamente el trámite requerido. [Qam Allintachu chay tramite mañasqayquita tukurunqui]				X	
23	Cree que el Reniec, cumple con el plazo establecido para la entrega del documento. [kay Reniec wasipi chay documento nisqanta chayachimun chay punchao churasqanta]				X	
24	La preparación del personal de atención es la adecuada para realizar de manera óptima los trámites. [Chay llamkaqkuna allintachu yachanku tramite nisqan ruwanakupaq]				X	
25	La cantidad de ventanillas habilitadas del Reniec es la adecuada para evitar largas colas e incomodidad de los usuarios. [Kay llamkana wasipi ventanilla nisqan churasqanku allinchu mana runakuna quifunakunakupaq]					X

### Apéndice 9: Base de datos

Et = Elementos tangibles

Ca = Capacidad de respuesta

E = Empatía

F =Fiabilidad

Se = Seguridad

Cs = Calidad de servicio

1	2	3	4	Et	5	6	7	8	9	F	10	11	12	13	Ca	14	15	16	17	Se	18	19	20	21	22	E	Cs
4	4	5	4	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	5	4	4	4	21	93
5	4	5	4	18	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	4	4	5	22	102
5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	22	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	21	93
5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	23	106
5	5	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	21	90
4	4	5	4	17	4	3	4	4	5	20	5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	4	4	4	5	4	21	94
4	3	4	4	15	4	4	4	5	4	21	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	89
4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18	85
3	4	4	3	14	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	4	5	5	5	4	23	97
3	4	4	3	14	4	4	4	4	3	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	21	88
4	4	4	5	17	4	5	4	3	4	20	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	5	3	3	3	3	17	81
3	4	4	3	14	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	84
3	3	4	3	13	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	3	4	4	4	19	81
3	4	4	4	15	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	4	5	5	5	4	23	99
4	4	5	5	18	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	4	4	5	5	23	100
4	4	5	4	17	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	4	5	4	5	5	23	101
4	4	5	4	17	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	4	4	5	5	5	23	101
4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	105
4	5	4	4	17	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	5	4	21	95
4	5	4	3	16	3	3	4	4	5	19	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	21	88
3	3	4	3	13	4	5	4	4	3	20	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	20	88
4	5	5	4	18	4	5	5	4	5	23	5	5	4	3	17	5	5	4	5	19	5	4	4	4	4	21	98
3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	82
5	3	4	3	15	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	3	4	3	3	16	81

1	2	3	4	Et	5	6	7	8	9	F	10	11	12	13	Ca	14	15	16	17	Se	18	19	20	21	22	E	Cs
4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	4	3	3	18	87
2	3	4	3	12	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	3	4	4	19	80
4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	20	5	4	5	3	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	3	19	87
4	4	4	3	15	4	5	5	5	5	24	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	5	3	4	5	5	22	98
5	5	5	3	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	3	5	5	5	23	104
5	3	4	3	15	4	4	4	2	4	18	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	82
5	4	4	4	17	3	4	4	4	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	91
4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	88
5	5	4	4	18	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	4	2	4	4	4	18	94
5	4	4	4	17	4	5	4	5	4	22	3	4	4	4	15	4	5	5	4	18	4	3	4	3	4	18	90
4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	3	3	4	4	4	18	96
5	5	5	4	19	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	3	4	4	4	20	94
4	4	4	4	16	4	5	4	5	4	22	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	94
5	4	4	3	16	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	92
5	5	4	4	18	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	5	4	4	4	22	96
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	4	5	20	89
4	4	5	4	17	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	4	4	4	5	4	21	96
4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	92
4	4	4	4	16	5	4	4	3	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	89
4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	90
4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	18	4	4	3	5	16	5	5	4	4	4	22	94
4	5	4	3	16	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	87
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	4	3	4	4	4	19	92
4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	18	86
5	4	4	5	18	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	5	2	4	4	4	19	87
4	5	4	4	17	3	5	5	3	5	21	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21	94
5	5	4	4	18	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	98
4	4	5	5	18	4	5	5	5	5	24	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	5	5	4	22	101

1	2	3	4	Et	5	6	7	8	9	F	10	11	12	13	Ca	14	15	16	17	Se	18	19	20	21	22	E	Cs
5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	23	105
4	4	4	5	17	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	5	4	5	5	5	24	102
4	5	5	5	19	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	107
5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	107
3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	80
2	3	4	3	12	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	69
4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	5	4	5	5	5	24	101
4	5	5	5	19	4	5	5	4	5	23	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	105
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	67
4	4	5	5	18	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	102
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	3	4	5	4	20	94
5	5	5	4	19	5	5	4	3	4	21	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	4	3	4	4	5	20	95
5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	95
5	5	5	4	19	4	5	5	3	3	20	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	5	4	5	4	4	22	97
5	5	5	3	18	3	4	4	3	4	18	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	92
5	5	5	4	19	3	4	4	3	4	18	5	3	4	5	17	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	22	93
5	5	5	4	19	3	4	3	4	4	18	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	5	5	4	4	4	22	94
5	5	5	4	19	3	4	4	3	4	18	5	4	4	4	17	4	4	5	3	16	5	5	4	4	3	21	91
4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	5	4	4	4	22	98
5	5	5	4	19	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	4	4	4	4	4	20	98
5	5	4	4	18	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	5	21	95
4	5	5	4	18	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	4	5	5	5	23	100
5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	23	99
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	88
4	3	4	5	16	5	4	4	4	2	19	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	4	4	5	5	4	22	94
4	2	4	4	14	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	2	4	4	4	18	82
1	1	5	2	9	2	2	3	2	3	12	3	2	2	3	10	3	3	3	5	14	3	3	4	3	4	17	62
4	3	4	3	14	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	79

1	2	3	4	Et	5	6	7	8	9	F	10	11	12	13	Ca	14	15	16	17	Se	18	19	20	21	22	E	Cs
5	3	4	3	15	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	81
4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	3	4	4	19	82
5	5	4	4	18	4	5	5	4	4	22	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	5	4	4	4	21	91
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	20	91
4	4	3	3	14	4	4	4	5	5	22	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	90
3	4	4	5	16	4	4	4	5	4	21	5	5	3	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	3	18	89
4	4	4	5	17	5	5	4	5	3	22	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	4	5	4	23	99
3	4	5	5	17	4	5	5	4	5	23	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	102
4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	109
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	22	91
5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	5	5	4	4	4	22	91
5	5	5	4	19	3	4	4	4	4	19	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	3	4	21	93
5	5	5	4	19	3	4	4	4	4	19	5	4	5	5	19	3	3	5	4	15	5	4	4	4	4	21	93
5	5	5	4	19	4	4	3	4	4	19	5	3	4	4	16	5	3	4	4	16	5	5	4	4	4	22	92
5	5	5	4	19	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	5	4	4	4	4	21	91
5	5	5	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	91
5	5	5	4	19	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	90
5	5	5	4	19	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	5	4	4	4	4	21	90
5	4	5	4	18	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	95
5	5	5	4	19	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	23	103
4	4	3	4	15	4	4	4	3	4	19	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21	89
4	3	4	4	15	4	5	4	3	4	20	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	90
4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	83
4	4	4	3	15	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	3	3	4	18	81
4	4	5	5	18	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	103
4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	99
4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	23	98
4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	21	101

1	2	3	4	Et	5	6	7	8	9	F	10	11	12	13	Ca	14	15	16	17	Se	18	19	20	21	22	E	Cs
4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	89
5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	5	5	4	4	4	22	91
4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	5	5	4	4	4	22	89
4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	92
4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	5	4	4	5	18	3	4	5	5	17	5	5	4	4	4	22	92
4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	19	3	4	4	4	15	5	5	4	4	4	22	94
4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	96
4	4	5	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	2	13	3	3	3	5	14	4	4	3	2	4	17	80
4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	14	3	3	3	4	13	4	4	3	4	3	18	79
4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	84
3	3	4	3	13	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	83
5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	99
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25	95
5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	4	4	4	22	103
4	5	5	4	18	5	4	5	5	4	23	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	4	4	23	100
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	96
5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	89
5	4	3	3	15	4	4	4	2	4	18	2	2	4	4	12	4	5	4	4	17	4	2	4	4	4	18	80
4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	20	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	82
3	3	4	3	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	5	4	4	5	22	89
4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	2	3	3	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	81
4	3	3	3	13	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	82
2	3	4	5	14	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14	4	2	3	4	3	16	74
4	3	4	3	14	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	5	4	4	3	20	79
2	3	1	4	10	1	4	3	2	4	14	3	2	1	5	11	4	3	3	5	15	2	3	4	4	1	14	64
4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	89
5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	95
4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	18	3	4	4	4	15	5	4	4	4	4	21	91

1	2	3	4	Et	5	6	7	8	9	F	10	11	12	13	Ca	14	15	16	17	Se	18	19	20	21	22	E	Cs
3	4	4	3	14	3	3	4	4	4	18	2	3	4	4	13	4	4	4	3	15	4	4	3	4	4	19	79
4	4	4	3	15	5	4	4	3	4	20	2	4	4	4	14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	21	87
4	3	4	5	16	2	4	4	5	4	19	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	3	4	5	4	4	20	90
3	3	4	3	13	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	4	4	3	4	19	80
4	4	3	4	15	5	4	4	3	4	20	4	3	5	4	16	4	5	5	4	18	4	4	5	4	4	21	90
4	4	5	4	17	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	5	5	22	95
5	4	5	4	18	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	107
4	5	4	5	18	4	4	4	3	4	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5	5	4	4	22	95
3	4	3	4	14	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	84
3	4	4	3	14	3	4	4	3	4	18	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	83
4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	87
3	3	4	2	12	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	3	16	4	5	4	4	5	22	89
3	4	4	3	14	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	83
4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	85
5	4	4	5	18	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	19	4	3	4	4	15	5	5	4	5	5	24	99
4	4	4	5	17	5	4	3	4	3	19	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	17	82



1	2	3	4	5	6	7	8	9	Expectativas de los usuarios	10	11	12	13	14	15	16	17	Percepción de los usuarios	18	19	20	21	22	23	24	25	Complacencia de los usuarios	Satisfacción de atención
5	5	4	4	4	4	5	4	4	39	5	4	5	5	4	4	4	4	35	5	5	3	4	5	5	4	4	35	109
5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	4	5	5	4	5	4	5	37	5	5	4	5	5	4	5	5	38	119
5	5	5	5	4	5	4	5	4	42	5	5	5	5	4	5	4	5	38	5	5	4	5	5	4	5	4	37	117
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	4	5	4	5	38	5	5	4	5	5	5	5	5	39	122
5	5	4	5	4	5	4	5	5	42	4	5	4	4	4	5	4	4	34	5	4	3	4	4	3	4	5	32	108
5	5	5	4	5	5	5	4	3	41	4	4	5	5	5	5	4	4	36	4	3	4	4	5	5	5	4	34	111
4	3	4	4	3	4	5	4	4	35	5	4	4	5	4	4	4	4	34	4	4	4	5	4	4	4	4	33	102
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	5	4	4	4	4	3	4	32	4	4	3	4	4	3	4	4	30	99
5	5	4	5	5	4	5	4	4	41	5	5	4	4	4	4	5	5	36	5	4	5	4	5	4	4	4	35	112
3	4	4	4	4	5	5	4	5	38	4	4	5	4	4	5	4	5	35	4	5	4	4	4	4	5	4	34	107
4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	3	4	4	4	3	4	3	3	28	4	5	4	4	4	4	4	3	32	94
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	3	4	4	4	3	3	4	30	4	4	3	4	4	4	4	3	30	105
4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3	5	4	4	4	3	3	4	30	4	4	3	4	4	3	4	3	29	93
4	5	5	5	5	4	5	4	4	41	4	4	5	5	5	4	4	4	35	4	4	4	5	5	5	5	4	36	112
4	4	5	3	4	5	5	5	5	40	4	5	4	5	5	4	5	5	37	4	5	5	4	4	5	4	5	36	113
5	5	5	5	4	5	5	4	5	43	5	4	5	5	5	5	4	5	38	5	5	5	5	4	4	5	5	38	119
5	5	5	4	5	4	5	4	5	42	4	5	4	5	5	5	4	5	37	5	5	5	5	5	5	4	5	39	118
4	4	5	4	5	4	5	4	5	40	5	5	5	4	5	4	5	4	37	4	5	4	5	4	5	4	5	36	113
4	5	4	4	5	4	4	5	4	39	4	4	5	5	4	4	5	4	35	4	5	4	4	4	5	4	5	35	109
5	4	3	4	3	4	4	2	3	32	3	4	4	5	4	3	4	4	31	5	4	3	4	4	5	4	5	34	97
4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	4	4	4	3	3	3	4	4	29	4	4	3	3	4	4	4	3	29	91
5	5	4	4	4	4	4	5	5	40	4	4	5	5	5	4	4	4	35	5	5	4	5	5	3	5	5	37	112
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	3	4	4	4	4	4	30	97
4	3	3	4	4	3	3	3	4	31	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	4	3	4	4	4	4	4	31	92
4	4	4	4	5	5	5	5	5	41	4	5	5	5	5	4	4	5	37	5	4	4	4	4	4	4	4	33	111
4	4	4	4	4	5	3	4	4	36	4	4	4	4	3	4	3	4	30	5	4	4	4	4	4	4	4	33	99

1	2	3	4	5	6	7	8	9	Expectativas de los usuarios	10	11	12	13	14	15	16	17	Percepción de los usuarios	18	19	20	21	22	23	24	25	Complacencia de los usuarios	Satisfacción de atención
3	4	4	4	4	4	4	5	4	36	4	5	5	4	4	2	3	3	30	4	4	2	4	4	2	4	4	28	94
5	5	5	5	5	4	5	4	4	42	4	4	5	5	5	4	4	4	35	4	4	4	5	5	4	5	3	34	111
4	5	5	5	5	4	5	4	4	41	4	4	5	5	5	3	3	4	33	4	4	5	5	5	5	5	3	36	110
3	4	3	4	4	4	3	2	3	30	4	4	4	3	3	3	2	4	27	4	4	4	4	4	3	4	1	28	85
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	2	4	4	4	4	3	4	29	4	5	4	4	4	4	4	4	33	98
4	3	4	4	3	5	4	4	3	34	5	4	4	4	4	4	3	3	31	4	4	3	4	5	4	4	3	31	96
5	4	4	5	5	5	4	4	3	39	2	3	3	5	5	4	3	4	29	4	4	2	4	4	2	4	2	26	94
5	4	4	4	4	4	3	4	3	35	4	4	4	4	3	3	3	3	28	4	3	4	4	4	4	4	2	29	92
4	5	5	5	5	5	4	3	3	39	3	4	5	5	5	4	4	4	34	4	4	5	5	5	5	5	3	36	109
5	5	5	5	4	4	5	4	4	41	5	5	4	4	4	5	3	4	34	4	3	3	4	4	4	4	4	30	105
5	5	4	5	4	4	4	5	5	41	4	5	4	5	4	5	4	4	35	4	4	4	4	5	4	4	4	33	109
5	5	4	4	4	4	4	5	5	40	4	5	4	4	4	4	3	5	33	5	4	4	5	4	4	4	4	34	107
5	4	4	4	4	4	5	5	5	40	4	5	4	4	4	5	4	5	35	5	4	5	4	4	4	4	4	34	109
4	4	4	4	3	5	5	4	4	37	4	4	5	5	4	4	5	4	35	4	4	4	4	3	4	4	4	31	103
4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	3	4	4	3	4	4	30	100
4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	5	5	5	4	4	5	3	5	36	4	4	5	5	4	4	4	4	34	107
4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	4	4	4	4	4	5	2	5	32	3	4	4	4	4	4	4	4	31	100
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	5	4	4	4	5	3	4	33	5	4	3	3	4	4	4	4	31	100
4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	4	4	4	4	4	30	97
5	4	4	5	5	5	4	4	5	41	5	5	4	4	4	5	3	4	34	4	4	4	3	4	4	4	4	31	106
4	5	4	4	4	4	4	5	5	39	4	5	4	4	4	5	3	4	33	5	5	3	3	4	4	4	3	31	103
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3	3	3	4	4	4	4	4	29	96
5	4	4	4	4	4	3	4	4	36	4	5	4	4	4	5	2	4	32	5	4	4	3	4	4	4	4	32	100
4	5	4	4	4	4	5	4	4	38	4	4	4	4	4	5	3	4	32	5	4	3	4	4	4	4	4	32	102
4	5	4	5	5	5	4	4	5	41	5	5	5	5	4	5	5	4	38	4	5	4	4	4	5	5	4	35	114
5	5	5	4	5	5	5	4	4	42	5	5	4	4	5	4	5	5	37	4	4	5	5	5	5	4	5	37	116

1	2	3	4	5	6	7	8	9	Expectativas de los usuarios	10	11	12	13	14	15	16	17	Percepción de los usuarios	18	19	20	21	22	23	24	25	Complacencia de los usuarios	Satisfacción de atención
4	4	4	5	5	5	5	5	4	41	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	4	5	4	4	37	117
5	5	5	5	4	5	5	5	4	43	5	5	5	5	5	4	5	4	38	5	5	5	4	5	4	5	4	37	118
4	5	5	5	5	4	4	5	5	42	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	121
4	5	5	5	5	4	5	5	4	42	4	5	5	5	5	5	4	5	38	5	4	5	5	5	4	5	5	38	118
3	3	4	4	3	4	3	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	4	4	4	4	28	92
4	3	3	3	2	3	3	2	3	26	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2	3	2	2	3	3	3	3	21	70
4	5	5	5	4	4	5	4	5	41	5	5	5	5	5	5	3	4	37	5	5	4	3	5	3	5	5	35	113
4	5	5	5	4	4	5	4	5	41	4	5	5	5	4	5	4	5	37	5	5	4	4	5	4	5	5	37	115
3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	4	4	4	3	3	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	3	3	26	82
4	4	4	4	5	5	5	5	5	41	5	3	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40	113
4	4	5	5	4	4	5	5	4	40	4	5	4	4	4	5	2	4	32	3	4	4	4	5	4	4	3	31	103
4	5	5	5	5	4	4	4	5	41	4	5	5	4	5	5	3	5	36	4	4	3	5	5	4	4	4	33	110
5	5	5	4	4	4	4	5	5	41	4	4	4	4	5	5	4	5	35	5	4	4	4	4	4	4	4	33	109
5	4	4	4	5	5	5	5	5	42	4	5	3	3	3	5	3	4	30	5	3	3	3	4	3	4	3	28	100
5	5	5	4	4	4	4	5	5	41	4	5	3	4	4	4	4	5	33	5	4	4	4	4	4	4	4	33	107
5	4	4	4	4	4	4	5	5	39	4	5	4	4	4	5	5	5	36	5	4	4	3	4	4	4	4	32	107
4	4	4	4	4	4	4	5	5	38	4	5	4	4	4	5	5	5	36	5	3	4	4	4	4	4	4	32	106
5	5	5	4	4	4	3	4	4	38	3	4	4	4	4	5	5	5	34	5	3	4	4	4	4	4	4	32	104
4	5	5	5	4	4	4	4	4	39	5	5	4	5	5	5	4	5	38	4	4	5	5	5	5	5	4	37	114
5	4	4	5	5	5	4	4	4	40	4	5	4	4	4	5	4	5	35	5	4	3	4	4	4	4	4	32	107
4	4	4	4	4	5	5	5	5	40	4	4	4	5	5	5	3	5	35	4	5	5	5	4	4	5	5	37	112
5	5	5	5	4	4	5	5	5	43	4	5	5	5	4	4	4	4	35	4	5	4	5	5	5	5	4	37	115
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	5	5	5	4	5	37	5	5	5	4	4	5	5	5	38	111
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	100
5	5	4	4	5	4	4	4	4	39	5	2	4	4	5	4	2	4	30	3	4	2	4	5	2	4	4	28	97
4	4	4	4	4	4	5	2	2	33	2	2	4	4	4	2	2	4	24	2	4	2	4	4	4	4	2	26	83

1	2	3	4	5	6	7	8	9	Expectativas de los usuarios	10	11	12	13	14	15	16	17	Percepción de los usuarios	18	19	20	21	22	23	24	25	Complacencia de los usuarios	Satisfacción de atención
4	2	1	1	2	3	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	5	4	5	33	90
4	4	4	4	4	3	3	3	3	32	3	4	3	4	3	4	3	4	28	3	3	3	3	4	4	4	4	28	88
4	4	4	4	4	4	3	4	3	34	4	3	4	3	4	3	3	4	28	3	3	4	4	3	4	4	3	28	90
4	3	3	3	3	3	5	5	3	32	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	3	3	3	4	3	4	3	27	89
5	4	3	4	4	4	4	5	5	38	4	5	4	4	4	5	4	4	34	4	3	4	4	4	3	3	3	28	100
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	101
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	5	4	4	4	5	4	4	34	5	4	3	3	4	4	4	4	31	102
4	4	4	5	5	4	4	3	2	35	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	3	3	4	5	4	4	31	100
5	3	3	4	3	4	4	3	2	31	4	4	4	3	4	5	4	4	32	4	4	5	5	5	5	4	4	36	99
4	5	5	5	5	5	5	3	4	41	5	4	5	5	5	5	5	5	39	5	5	4	4	5	5	5	5	38	118
4	5	5	5	5	5	5	4	5	43	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	4	5	4	4	5	5	37	119
5	4	4	4	4	4	4	4	5	38	3	4	4	4	4	4	5	5	33	5	4	4	3	4	4	3	5	32	103
5	5	4	4	4	4	4	5	5	40	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	4	4	3	4	4	4	5	32	107
5	5	5	3	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	5	5	4	34	5	4	4	3	4	4	4	4	32	104
5	5	5	4	4	4	4	5	5	41	4	5	3	4	4	4	4	4	32	5	3	4	4	4	4	4	4	32	105
5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	4	5	4	32	5	4	4	3	4	4	4	4	32	103
5	5	4	4	4	4	5	5	5	41	4	5	4	4	4	4	5	5	35	5	3	4	4	4	4	4	4	32	108
5	5	5	4	4	4	5	4	5	41	4	5	4	4	4	4	5	4	34	5	4	4	4	4	4	4	4	33	108
5	5	5	4	4	4	5	4	5	41	3	4	4	4	4	5	5	5	34	5	4	4	4	4	4	4	4	33	108
5	5	5	4	4	4	4	5	5	41	3	4	4	4	4	5	5	4	33	5	4	4	4	3	4	4	4	32	106
5	4	4	5	5	5	4	5	5	42	5	5	5	4	4	5	4	5	37	5	5	4	4	4	5	5	5	37	116
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	5	5	4	5	35	5	5	4	4	4	4	5	5	36	107
4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	5	4	4	4	5	4	4	4	34	5	2	4	4	4	4	4	4	31	102
5	4	4	5	4	4	4	4	5	39	4	3	4	4	5	4	4	4	32	4	3	4	4	5	2	4	4	30	101
4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	4	4	4	4	3	3	3	3	28	4	3	3	2	4	3	3	3	25	86
4	3	4	4	4	4	3	3	4	33	3	4	4	4	3	3	3	4	28	3	3	3	4	4	3	3	2	25	86

1	2	3	4	5	6	7	8	9	Expectativas de los usuarios	10	11	12	13	14	15	16	17	Percepción de los usuarios	18	19	20	21	22	23	24	25	Complacencia de los usuarios	Satisfacción de atención	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	4	4	5	5	4	4	3	5	34	5	5	5	4	4	5	4	5	37	108	
5	5	5	5	4	4	4	4	4	40	5	5	5	4	4	5	5	4	37	5	5	5	4	4	5	4	4	36	113	
5	4	4	4	4	5	5	5	5	41	4	4	4	5	5	5	5	5	37	4	4	5	4	5	4	5	4	35	113	
4	4	4	5	4	4	5	4	4	38	4	5	4	5	4	4	3	4	33	4	4	5	4	4	3	4	4	32	103	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	5	5	4	4	4	5	4	35	4	4	4	4	5	4	4	4	33	104	
5	5	4	4	4	4	4	4	4	38	3	4	4	4	4	4	4	5	32	5	4	4	4	4	4	4	4	33	103	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	38	4	5	4	4	4	4	4	5	34	4	4	4	4	4	3	4	4	31	103	
5	5	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	5	4	4	4	33	5	5	5	4	4	4	4	4	35	106	
5	4	4	5	4	4	5	5	5	41	3	4	4	4	4	5	5	5	34	5	4	4	4	5	4	4	5	35	110	
5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	4	4	4	4	4	4	5	5	34	5	4	4	4	4	4	4	4	33	109	
4	5	5	4	5	5	4	4	4	40	5	5	5	4	4	4	4	4	35	5	4	5	5	5	5	4	5	38	113	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	4	3	3	3	4	30	3	3	4	2	4	2	4	2	24	90	
4	3	3	4	3	4	3	4	4	32	3	4	4	3	3	3	3	4	27	3	4	3	3	4	3	3	3	26	85	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	4	4	4	4	30	97	
4	4	4	3	3	4	4	3	4	33	4	4	4	4	4	2	2	4	28	3	3	3	3	4	4	4	1	25	86	
4	4	4	5	5	5	5	4	4	40	5	5	5	5	4	4	4	5	37	5	5	5	4	4	5	4	5	37	114	
5	4	5	5	5	5	4	4	4	41	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	4	4	5	5	5	4	4	35	113	
5	5	5	4	4	5	5	5	5	43	4	4	4	5	5	5	4	5	36	4	4	4	4	5	4	4	4	33	112	
5	5	5	4	4	5	5	5	4	42	4	4	5	5	4	4	4	4	34	5	5	5	4	4	4	4	4	35	111	
5	4	5	4	5	5	5	5	5	43	5	4	4	4	5	4	3	5	34	4	4	4	3	4	2	4	2	27	104	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	5	4	5	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	2	30	100	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	98	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	100	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	5	5	5	4	5	4	4	5	37	4	4	4	4	5	2	4	2	29	103	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	4	4	4	4	3	2	3	4	28	4	3	4	3	4	4	4	2	28	91	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	Expectativas de los usuarios	10	11	12	13	14	15	16	17	Percepción de los usuarios	18	19	20	21	22	23	24	25	Complacencia de los usuarios	Satisfacción de atención
4	4	4	3	4	4	4	3	3	33	3	3	4	4	3	3	3	4	27	3	3	4	3	4	4	4	3	28	88
5	4	3	3	3	4	3	4	3	32	3	4	3	3	3	4	4	3	27	4	4	3	4	4	3	3	2	27	86
5	4	5	5	3	4	4	3	2	35	4	3	4	4	4	3	2	5	29	3	3	3	3	4	4	4	3	27	91
2	3	5	3	3	4	3	3	3	29	2	3	4	3	5	3	3	4	27	4	3	1	3	4	3	3	3	24	80
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	5	4	4	33	5	4	4	3	4	4	4	4	32	102
5	5	5	4	4	5	5	5	5	43	4	4	4	4	4	5	5	4	34	5	4	4	4	4	4	4	5	34	111
4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	3	4	4	4	5	33	100
5	3	3	4	4	4	4	3	2	32	3	2	3	4	4	3	3	5	27	4	3	4	4	4	4	4	4	31	90
4	4	5	5	4	4	5	5	3	39	4	3	4	5	4	4	2	4	30	4	4	2	4	4	3	4	4	29	98
4	5	4	4	4	3	5	3	4	36	4	2	4	4	4	3	2	5	28	4	4	4	5	5	2	4	4	32	96
5	4	4	3	3	4	4	3	3	33	4	4	3	3	3	2	2	4	25	3	4	4	3	4	3	4	4	29	87
5	4	4	5	4	4	4	3	3	36	4	2	4	4	4	5	4	4	31	3	4	4	3	4	4	4	5	31	98
4	4	5	4	5	5	4	3	2	36	4	2	4	5	4	4	4	5	32	4	3	4	5	4	4	4	4	32	100
5	5	5	5	5	5	5	4	5	44	5	4	5	4	5	4	5	4	36	5	4	5	4	5	4	5	4	36	116
5	5	4	4	5	4	5	4	4	40	4	5	4	4	4	3	4	4	32	3	4	4	3	4	4	4	4	30	102
3	4	4	4	4	4	4	3	3	33	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	3	4	4	4	3	30	94
4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	3	4	3	4	30	4	4	3	4	4	4	4	4	31	96
4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	3	4	4	4	4	4	31	96
5	4	4	5	4	4	4	3	2	35	4	4	4	4	4	3	2	4	29	3	3	3	4	4	4	4	4	29	93
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	3	4	3	4	30	4	4	3	4	4	3	4	4	30	96
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	3	4	4	31	98
4	4	4	4	3	4	5	5	5	38	5	4	5	4	4	4	3	5	34	5	5	4	4	5	4	5	4	36	108
3	3	4	4	4	3	4	4	4	33	4	4	4	3	4	4	5	4	32	3	3	3	4	4	3	4	3	27	92

## Apéndice 10: Panel fotográfico

Investigador entrevistando con el jefe de la oficina registral RENIEC Huancavelica  
(20/03/2023).



## Apéndice 11: Validación de expertos en el idioma quechua



Universidad  
Continental

ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL

### Carta de presentación

Sra.:

**Mary Carmen Laura Carhuapoma**

**Presente.** -

**Asunto: Validación de instrumentos en el idioma quechua a través de juicio de experto**

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su colaboración como experta en el idioma quechua para la validación en la traducción de preguntas de los presentes instrumentos, que es parte de la investigación que estoy desarrollando para obtener el grado de Magister en la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental.

Esta acción permitirá recopilar información para fundamentar la tesis titulada: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.**

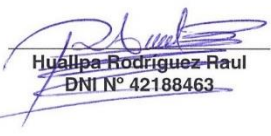
Conocedor de su experticia, le pido evaluar los siguientes instrumentos: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023**, verificando la VALIDEZ DE LA TRADUCCIÓN a través de su experiencia y conocedora del idioma, sobre la claridad, suficiencia, coherencia y relevancia de los ítems; así como también realizar las observaciones que usted considere pertinente; su opinión constituirá un valioso aporte para esta investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar, contiene:

1. Instrumentos denominados: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCVELICA, 2023.**

Agradecemos de antemano su valiosa colaboración.

Huancavelica, 27 de marzo de 2023.

  
Huallpa Rodriguez Raul  
DNI N° 42188463

Recibido   
Mary Carmen Laura  
Carhuapoma.  
DNI: 43020178.  
27/03/2023.





CUESTIONARIO PARA CONOCER SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS QUECHUA HABLANTES EN LA OFICINA REGISTRAL RENIEC HUANCAMELICA, 2023											
OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención de los usuarios quechua hablantes en la Oficina Registral RENIEC Huancavelica.											
INDICACIONES: A continuación, encontrarás ciertas proposiciones acerca de la satisfacción de la atención recibida en la oficina del RENIEC, lee cada una y marque con una (X), 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.											
SEXO:	(F)	(M)	EDAD: ( )	DNI N°	FECHA:	Claridad	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Observación por ítem	
EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS						1	2	3	4	5	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS						1	2	3	4	5	
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
COMPLACENCIA DE LOS USUARIOS						1	2	3	4	5	
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											



SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE LA CALIDAD EDUCATIVA



Lima, 6 de marzo de 2023.

## CERTIFICADO DE COMPETENCIA

Ministerio de Cultura

Entidad certificadora autorizada con Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 356-2017-SINEACE/CDAH-P

Otorga el presente certificado a:

**MARY CARMEN LAURA CARHUAPOMA**



Por haber demostrado las competencias en:

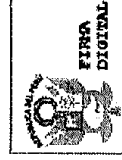
**Brindar Atención en Lenguas Indígenas u Originarias en Contextos Interculturales**

Este certificado cuenta con registro N° 2990, vigente desde el 9 de marzo de 2023.



Firmado digitalmente por GARCIA  
Manuel Manuel PAU  
2033762022  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 07.03.2023 12:53:51 -05:00

**Gerardo Manuel García Chinchay**  
Representante Legal  
Ministerio de Cultura - MINCUL



Firmado digitalmente por:  
PACA PALAO Ada Yesenia  
FAU 20561176204 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 08/03/2023 16:25:17-0500

**Ada Yesenia Paca Palao**

Directora de la Dirección de Evaluación y  
Certificación de Competencias  
SINEACE