

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de
Empresas



**“CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN EL MODELO
SERVQUAL DEL REGISTRO NACIONAL DE
IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC).
AREQUIPA, 2018.**

Tesis presentada por el bachiller:
Molina Alvarez, Jeancarlo Jesús
Para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración de Empresas

Asesor: Dr. Luis Torres Paredes

AREQUIPA – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICO-ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DICTAMEN DEL BORRADOR DE TESIS DE INVESTIGACION

AL : Dr. Mario Siles Neyra – Director EPAE
DE : Mgter. Hector Taco Tamo; Mgter Wilfredo Midolo Ramos

ASUNTO : Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL del Registro de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Arequipa, 2018"

PRESENTADO POR : Molina Alvarez Jeancarlo Jesús / Código: 2009222781

REFERENCIA : Decreto N° 034 – EPAE – 2018
FECHA : Arequipa, 08 de Mayo del 2018

Con fecha 04 - 06 - 2018 a horas 13.00 horas, en el local de la Escuela Profesional de Administración de Empresas se reunió el jurado evaluador designado por el decano de la Facultad de Ciencias Económico Administrativas, de cuya evaluación de cada uno de los ítems consignados en las hojas de evaluación, se hace llegar el resultado del Dictamen del Borrador de Tesis de Investigación con el dictamen siguiente:

Aprobado (X) Aprobado con observaciones levantadas () Rechazado ()

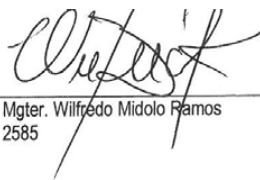
Observaciones Levantadas

Es todo cuanto tenemos que informarle a usted para su conocimiento y fines.

Atentamente,



Docente: Mgter. Hector Taco Tamo
Código: 0312



Docente: Mgter. Wilfredo Midolo Ramos
Código : 2585

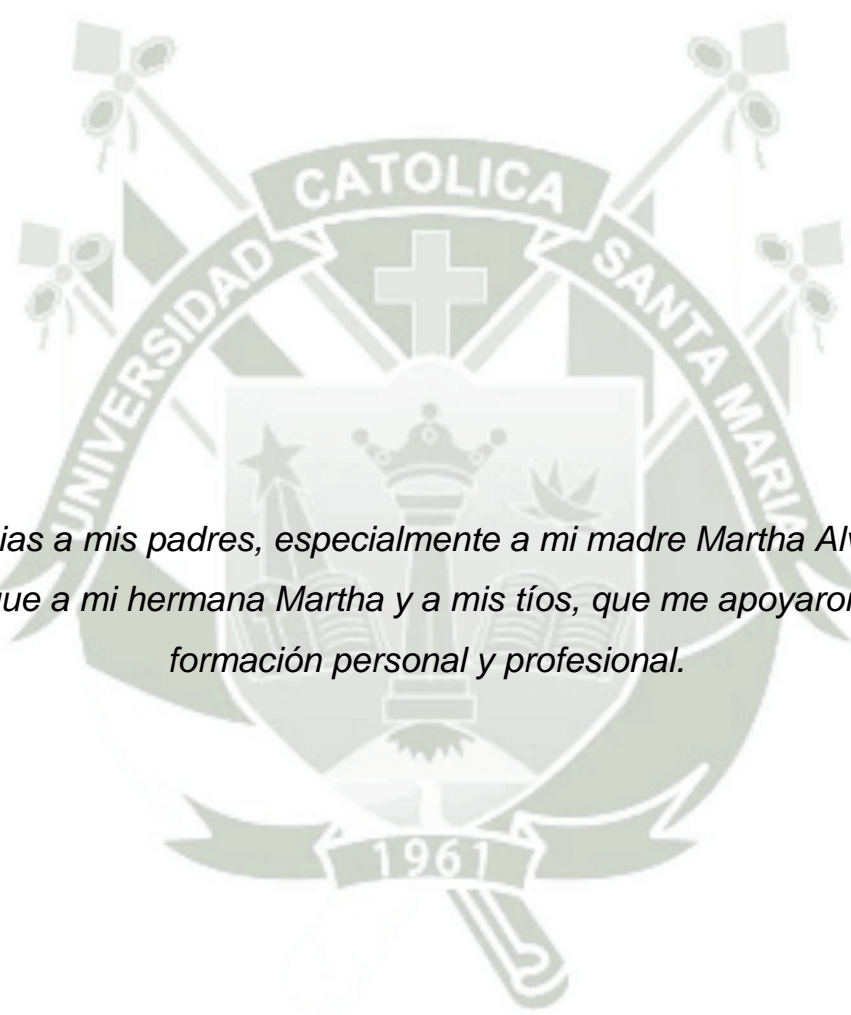
Dedicatoria

Al culminar esta importante etapa de mi vida me gustaría agradecer primero que todo, a Dios Todopoderoso.



Con todo cariño y respeto a mi madre, a mi hermana y a mis tíos que fueron la base en todo mi ciclo universitario.

Agradecimientos



Gracias a mis padres, especialmente a mi madre Martha Alvarez Manrique a mi hermana Martha y a mis tíos, que me apoyaron en mi formación personal y profesional.

Tabla de contenido

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Tabla de contenido	iii
Índice de tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPITULO I	1
1. PLANTEAMIENTO TEORICO	1
1.1. Enunciado del problema	1
1.2. Descripción del problema	1
1.2.1. Campo, área y línea de acción	3
1.2.2. Análisis de variable	4
1.2.3. Interrogantes básicas.....	5
1.2.3.1. Interrogante principal.....	5
1.2.3.2. Interrogantes secundarias.....	5
1.3. Objetivos	5
1.3.1. Objetivo Principal	5
1.3.2. Objetivos Secundarios	6
1.4. Justificación.....	6
1.4.1. Justificación Teórica.....	6
1.4.2. Justificación Práctica.....	6
1.4.3. Justificación Social.....	7
1.5. Hipótesis	7

1.5.1. Hipótesis de investigación.....	7
1.5.2. Hipótesis nula.....	7
1.6. Marco Teórico.....	8
1.6.1. Calidad.....	8
1.6.1.1. Definición de calidad.....	8
1.6.1.2. Filosofía de la calidad.....	10
1.6.1.3. Calidad Total.....	11
1.6.3. Servicio.....	12
1.6.3.1. Definición de Servicio.....	12
1.6.3.2. Principales tipos de clientes.....	14
1.6.4. Calidad de Servicio.....	15
1.6.4.1. Definición de calidad de servicio.....	15
1.6.4.2. Modelos de calidad de servicio.....	16
A. “A. Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL).....	17
B. Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992).....	18
C. Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001).	19
D. Modelo de calidad del servicio para bibliotecas LibQUAL.....	20
E. El modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian (1966).....	21
F. Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984).....	22
1.6.5. Modelo SERVQUAL.....	23
1.6.5.1. Conceptualización del Modelo SERVQUAL.....	23
1.6.5.2. Dimensiones del método SERVQUAL.....	25
1.6.5.3. Desarrollo de las dimensiones de SERVQUAL en la investigación	27
1.6.6. Registro de Identificación y Estado Civil (RENIEC).....	28

1.6.6.1.	Historia RENIEC	28
1.6.6.2.	Las Raíces	28
1.6.6.3.	Sistema Integral.....	30
1.6.6.4.	Presentación del RENIEC	30
1.6.6.5.	Visioning del RENIEC.....	32
A.	Misión.....	32
B.	Visión	32
C.	Objetivos	32
D.	Valores	32
1.6.6.6.	Funciones	33
1.6.6.7.	Gestión de calidad en RENIEC	35
1.7.	Antecedentes	35
CAPITULO II	42
2. Planteamiento Operacional	42
2.1.	Técnicas e instrumentos	42
2.1.1.	Técnicas	42
2.1.2.	Instrumentos.....	42
2.2.	Campo de Verificación.....	43
2.2.1.	Ubicación espacial	43
2.2.2.	Ubicación temporal.....	43
2.2.3.	Unidades de estudio.....	43
2.3.	Estrategia de Recolección de datos	44
CAPITULO III	45
3. Resultados de la Investigación	45
3.1.	Validez y confiabilidad	45
3.2.	Resultados promedio por dimensión general.....	46
3.3.	Resultado promedio por dimensión de Empatía	51

3.4.	Resultado promedio dimensión capacidad de respuesta.....	52
3.5.	Resultado promedio dimensión de Tangibilidad.....	53
3.6.	Resultado promedio dimensión de seguridad.	54
3.7.	Resultado por preguntas, distrito e internet.....	56
3.8.	Resultados de dimensión por pregunta control	59
3.8.1.	Variable de control sexo.....	59
3.8.2.	Variable de control rango y edad (escala y dimensiones).....	61
3.8.2.1.	Tabla general de escala y por edad	61
3.8.2.2.	Tabla dimensión por rango de edad.....	63
A.	Tangibilidad por rango de edad	63
B.	Fiabilidad por rango de edad	66
C.	Capacidad de respuesta por rango de edad	68
D.	Seguridad por rango de edad	70
E.	Empatía por rango de edad	73
3.9.	Tablas cruzadas por sexo, edad y dimensión	75
3.9.1.	Tabla general por sexo y edad.....	75
3.9.2.	Tabla por dimensión por sexo y edad.....	77
A.	Tangibilidad por sexo y edad.....	77
B.	Fiabilidad por sexo y edad	78
C.	Capacidad de respuesta por sexo y edad	80
D.	Seguridad por sexo y edad.....	81
E.	Empatía por sexo y edad	83
3.11	Propuesta De Mejora	85
3.11.1.	Resultados de la investigación en el RENIEC	85
3.11.2.	Propuesta de mejora a desarrollar.....	86
3.11.3.	Tácticas	87
CAPITULO IV	91

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
4.1. Conclusiones	91
4.2. Recomendaciones.....	94
Bibliografía.....	96
Anexos.....	98
Anexo 1: Primera solicitud a RENIEC.....	98
Anexo 2: Segunda solicitud a RENIEC	99
Anexo 3: Encuesta a usuario	100
Anexo 4: Base de datos	101



Índice de tablas

Tabla 1: Cuadro de Variables	4
Tabla 2: Definiciones de calidad de servicio.....	15
Tabla 3: Precisión de evaluación en las Dimensiones	27
Tabla 4: Validez.....	45
Tabla 5: Confiabilidad.....	45
Tabla 6: Promedio por Dimensión.....	46
Tabla 7: Promedio por preguntas de la encuesta	56
Tabla 8: Encuesta por distritos.....	57
Tabla 9: Usan internet.....	58
Tabla 10: Tabla Resultados de dimensión por variable cantidad sexo	59
Tabla 11: Resultados de escalas por variable de control rango de edad.....	61
Tabla 12: Resultados de dimensión de tangibilidad por variable de cantidad rango edad	63
Tabla 13: Resultados de dimensión de Fiabilidad por variable de cantidad rango edad.....	66
Tabla 14: Resultados de dimensión de capacidad de respuesta por variable de cantidad rango edad.....	68
Tabla 15: Resultados de dimensión de seguridad por variable de cantidad rango edad	70
Tabla 16: Resultados de dimensión de empatía por variable de cantidad rango edad.....	73
Tabla 17: General por sexo y edad.....	75
Tabla 18: Resultado de dimension tangibilidad por sexo y edad	77
Tabla 19: Resultado de dimension fiabilidad por sexo y edad	78
Tabla 20: Resultado de dimension capacidad de respuesta por sexo y edad ..	80
Tabla 21: Resultado de dimension seguridad por sexo y edad.....	81
Tabla 22: Resultado de dimension empatía por sexo y edad.....	83

Índice de Figuras

Figura 1: Resultado General Servqual – RENIEC	49
Figura 2: Dimensión de Fiabilidad – General.....	50
Figura 3: Dimensión de Empatía - General	51
Figura 4: Dimensión Capacidad de Respuesta - General	52
Figura 5: Dimensión de Tangibilidad – General.....	53
Figura 6: Dimensión de Seguridad - General	54



Resumen

En el presente trabajo se investigó la calidad de servicio del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) de la sede de Arequipa, con el fin de poder conocer la satisfacción de los usuarios en esta organización pública. Para ello, se utilizó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL, el mismo, proporciona los parámetros para poder entender los diferentes factores o dimensiones que son relevantes en la calidad de una organización; como son los elementos de: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La investigación fue de tipo descriptiva y univariable. La muestra fue de 400 usuarios, probabilística y estratificada por edad y sexo, para un mejor estudio. Se aplicó un cuestionario de 22 ítems. La confiabilidad se midió con el Alfa de Cronbach obteniendo como resultado un 0.913% lo que ratifica la confiabilidad de la encuesta.

Se concluyó que la organización el RENIEC tiene un nivel de calidad de servicio bajo, según el modelo SERVQUAL, las cuales tienen una escala del 1 al 7 donde 1 es totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo, en las siguientes dimensiones concluimos que en la Dimensión de fiabilidad se obtuvo un promedio de escala del 4.02 puntos, en la dimensión de empatía se obtuvo 4.00 puntos, en la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo 3.92 puntos, en la dimensión de tangibilidad se obtuvo 3.66 puntos y por último en la dimensión de seguridad se obtuvo 3.65 puntos.

Palabras Claves: Calidad, servicios, calidad de servicio, satisfacción del usuario, Servqual, RENIEC

Abstract

In the present work investigated the quality of service of the National Register of Identification and Civil State (RENIEC) of the headquarters of Arequipa, with the end to be able to know the satisfaction of the users in this public organisation. For this, used a survey based in the model SERVQUAL, the same, provides the parameters to be able to understand the different factors or dimensions that are notable in the quality of an organisation; as they are the elements of: tangibilidad, reliability, capacity of answer, security and empathy.

The investigation was of descriptive type and univariable. The sample was of 400 users, probabilistic and stratified by age and sex, for a better study. It applied a questionnaire of 22 ítems. The confiabilidad measured with the Alpha of Cronbach obtaining like result 0.913% what ratifies the confiabilidad of the survey.

It concluded that the organisation the RENIEC has a level of quality of low service, according to the model SERVQUAL, which have a scale of the 1 to the 7 where 1 is totally at variance and 7 totally of agreement, in the following dimensions conclude that in the Dimension of reliability obtained an average of scale of the 4.02 points, in the dimension of empathy obtained 4.00 points, in the dimension capacity of answer obtained 3.92 points, in the dimension of tangibilidad obtained 3.66 points and finally in the dimension of security obtained 3.65 points.

Key words: Quality, services, quality of service, satisfaction of the user, Servqual, RENIEC

Introducción

La calidad de servicio en instituciones públicas es muy importante, sin embargo, actualmente genera malestar en la población los trámites lentos o la corrupción en diferentes áreas.

Por ello en la presente investigación estudiamos el reconocido modelo de evaluación de la calidad del servicio, Service Quality (SERVQUAL), conociendo como afecta la gestión de calidad en el RENIEC, la característica principal de esta organización, es poder documentar a la población peruana, ya sea de mayor o menor edad; pero muchas veces se observó la discrepancia por parte el empleado y usuario, por eso analizaremos el tema de calidad de servicio, ya que los cambios empiezan con la mejora continua tanto interna y externamente; con especial énfasis en las instituciones gubernamentales.

De tal manera, que se estudia a la entidad el RENIEC, sobre cómo afecta la calidad de servicio, o como la gestión de calidad es considerada baja por el usuario y las estrategias cada vez son más difícil de emplearlas; con el modelo SERVQUAL analizamos el pensamiento que los usuarios tienen hacia la organización, no solamente como una percepción, si no que logramos tener datos tangibles de calidad según el indicador estudiado.

La presente investigación se desarrolla en cuatro capítulos.

CAPÍTULO I, se muestra como se empezó a relacionar el tema de investigación, identificando la variable a estudiar, historia del RENIEC, definimos los conceptos de servicio y calidad mostrando que estos son inherentes entre sí. También hablamos de la metodología estudiada que fue la del modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL) mostrando la conceptualización de sus dimensiones; y por último mostramos los antecedentes utilizados para la presente investigación

CAPÍTULO II, en este capítulo analizamos el planteamiento operativo donde vemos la técnica e instrumentos utilizados, el campo de verificación

(ubicación espacial, temporal) definimos la muestra y estrategia de recolección y procesamiento de datos.

CAPÍTULO III, se muestra los resultados de la investigación (validez y confiabilidad del estudio, tablas promedio de las dimensiones y tablas cruzadas por edad y sexo). Cabe mencionar que los resultados justifican a los objetivos planteados, siendo este capítulo primordial para la investigación.

CAPÍTULO IV, en este último capítulo se muestra las conclusiones y recomendaciones de la investigación.



CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO TEORICO

1.1. Enunciado del problema

Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL del registro de identificación y estado civil (RENIEC). Arequipa, 2018.

1.2. Descripción del problema

Antes de entender que es calidad de servicio según Aiteco Cosultores, (2018) en un pequeño artículo nos dice: Que debemos tener claro que los bienes y servicios son capaces de satisfacer las necesidades del cliente y estos pueden ser tangibles e intangibles; por esta razón mencionamos que los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos y esta tiene una consistencia material, por otra parte, los bienes intangibles se denominan generalmente servicios y su estructura es inmaterial.

Según Berry, Bennet y Brown (1989), nos dicen que “calidad en el servicio, no es conformidad con las especificaciones, sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes”. (p. 1)

Blog calidad ISO (2016) Conocemos que, en el continente de Asia es uno de los sectores mundiales al que más se le presta un enfoque estratégico en gestión de calidad, así como Japón, es uno de los países más reconocidos por tener como objetivo esencial la mejora de la calidad de vida de los productores, consumidores e inversionistas; es por ello que calidad viene definida como la uniformidad que existe alrededor de los objetivos. Según el punto de vista japonés, la finalidad es la mejora continua con la mirada fija en la perfección.

Por supuesto aún no es fácil hablar de calidad en torno a Sudamérica, más bien podríamos decir que empieza a desarrollarse. Algunos países como: Argentina, Brasil, Venezuela, Colombia, Chile y Perú han iniciado verdaderas campañas nacionales en torno a la calidad, aun así, las organizaciones gubernamentales latinoamericanas carecen de los niveles de competitividad internacional y es por ello tan importante establecer nuevas fronteras para la calidad en el subcontinente sudamericano. (Cruz, 2014)

Actualmente en el Perú, el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), Rocío Barrios Alvarado, 2015, propone como objetivo principal “contribuir a la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios, a través de la orientación de acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de calidad”. (p. 3) De igual manera Barrios, (2015) nos refiere que para impulsar acciones de la producción y comercialización de bienes y/o servicios que cumplan con estándares de calidad para crear estrategias que mejoren las entidades gubernamentales.

El RENIEC (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil), es una entidad gubernamental Peruana, a la que todos los peruanos hemos recurrido en al menos una instancia, ya sea para tramitar el Documento Nacional de Identidad, o hacer uso de diferentes tramites; durante este proceso, observamos que hay muchas colas para realizar los trámites, los usuarios del RENIEC, observan a menudo que los tramites demoran mucho y que el sistema de registros falla reiteradamente, ocasionando un malestar en la ciudadanía.

En la página web del RENIEC encontramos un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008, se entiende que esta norma certifica a el RENIEC con un alto estándar de calidad, a pesar de contar con dicha norma, se percibe la poca preocupación por la calidad de servicio que perciben los usuarios, es por ello que

en la presente investigación mostramos que calidad no solo significa aprobaciones de normas o estandarización, si no que calidad se debe entender en un término más amplio, haciéndose presente en todas las áreas de la institución.

1.2.1. Campo, área y línea de acción

A. Campo: Ciencias Económico Empresariales

B. Área: Administración de Servicios

C. Línea de Acción: Gestión de Calidad de Servicios



1.2.2. Análisis de variable

El estudio de investigación es de variable única.

Tabla 1: Cuadro de Variables

Variable	Indicadores	Sub Indicadores
Calidad de servicio	Tangibles	1. Instalaciones físicas. 2. Equipamiento. 3. Personal. 4. Materiales.
	Fiabilidad	5. Cumplimiento de plazos. 6. Interés de solución de problemas. 7. Proceso de enseñanza de calidad. 8. Duración exacta del servicio. 9. Interés en no cometer errores.
	Capacidad de respuesta	10. Información eficaz. 11. Servicio rápido. 12. Disposición ayudar con amabilidad y cortesía. 13. Dedicación de tiempo a solución de problemas.
	Seguridad	14. Confianza. 15. Sentimiento de seguridad. 16. Amabilidad en el trato. 17. Personal con formación adecuada.
	Empatía	18. Trato individualizado. 19. Horarios flexibles. 20. Trato personalizado. 21. Recomendación del mejor servicio. 22. Personal conoce necesidades del cliente.

Nota: El cuadro nos muestra la variable a analizar.

La Tabla 1 nos muestra la variable a investigar la cual se divide en diferentes indicadores y estos en sub indicadores para poder realizar una encuesta.

1.2.3. Interrogantes básicas

1.2.3.1. Interrogante principal

¿Cómo es la calidad de servicio según el modelo SERVQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Arequipa al 2018?

1.2.3.2. Interrogantes secundarias

- A. ¿Cuál es nivel de tangibilidad según el modelo SERVQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Arequipa, 2018?
- B. ¿Cuál es nivel de fiabilidad según el modelo SERVQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Arequipa, 2018?
- C. ¿Cuál es nivel de capacidad de respuesta según el modelo SERVQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Arequipa, 2018?
- D. ¿Cuál es nivel de seguridad según el modelo SERVQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Arequipa, 2018?
- E. ¿Cuál es nivel de empatía según el modelo SERVQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Arequipa, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo Principal

Analizar el nivel de calidad de servicio según el modelo SERVQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado civil (RENIEC) Arequipa, 2018.

1.3.2. Objetivos Secundarios

- A. Determinar el nivel de tangibilidad según el modelo SERQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Arequipa, 2018.
- B. Determinar el nivel de fiabilidad según el modelo SERQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Arequipa, 2018.
- C. Determinar el nivel de capacidad de respuesta según el modelo SERQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Arequipa, 2018.
- D. Determinar el nivel de seguridad según el modelo SERQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Arequipa, 2018.
- E. Determinar el nivel empatía según el modelo SERQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Arequipa, 2018.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Teórica

La presente investigación profundiza a nivel conceptual en la calidad de servicio según el modelo SERVQUAL del registro de identificación y estado civil (RENIEC), 2018. Cuyos resultados de esta investigación mostraran un nivel de significación en los usuarios del RENIEC.

1.4.2. Justificación Práctica

A partir de este estudio RENIEC tomara medidas para implementar políticas de mejora al usuario con el uso de modelo SERVQUAL.

1.4.3. Justificación Social

Al ser una institución pública la investigación tendrá impacto en el usuario, por lo tanto, al ser RENIEC un organismo al que accede muchos ciudadanos el impacto social será positivo.

1.4.4. Justificación Metodológica

Aportará un modelo de la evaluación de la calidad el cual podrá ser usado en las sub siguientes evaluaciones.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis de investigación

Dado que la calidad del servicio es un eje importante del Registro Nacional de Identificación Civil (RENIEC), y siendo esta una institución pública, entonces se presume que, si se analiza dicha variable según el modelo SERVQUAL, es probable que la calidad de servicio percibida por los usuarios sea baja.

1.5.2. Hipótesis nula

Dado que la calidad del servicio es un eje importante del Registro Nacional de Identificación Civil (RENIEC), y siendo esta una institución pública, entonces se presume que, si se analiza dicha variable según el modelo SERVQUAL, es probable que la calidad de servicio percibida por los usuarios sea alta.

1.6. Marco Teórico

1.6.1. Calidad

1.6.1.1. Definición de calidad

En diferentes oportunidades buscamos la definición de calidad, pero ¿qué es calidad?; el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2017) define el concepto de calidad como:

- “f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.”
- “f. Buena calidad, superioridad o excelencia.”
- “f. Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas.” (párr. 1)

Partiendo de este punto en el trabajo de validación del SERVQUAL en una institución Pública realizada por Gilda Melva Franco Espejel en el año 2010 se menciona que “Valarie Zeithmal, Berry y Parasuraman (1988), definen a la Calidad del Servicio, como la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios” (p. 27).

También en la presente investigación se tomarán en cuenta las siguientes definiciones de calidad descritas por expertos en el tema; así tenemos que Deming (1989) define a la calidad como:

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para

dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”. (párr. 1)

De igual manera encontramos que Juran (1990) considera que la calidad tiene múltiples significados:

“La palabra calidad tiene múltiples significados.”
Dos de ellos son los más representativos.

- “La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.”
- “Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”. (párr. 1)

Según Ishikawa (1986) quien tiene una visión interesante con respecto al tema define a la calidad como:

“De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.” (párr. 1)

Finalmente encontramos a Crosby (1988) quien define a la calidad como:

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser

tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad". (párr. 1)

En la literatura hay numerosas definiciones. Todas ellas se han formado en función tanto de las características del bien o servicio como de la satisfacción de las necesidades y exigencias del consumidor.

La calidad es aquella facultad personal (mencionamos esta frase porque se entiende que la calidad es un estado de conformidad; y la facultad es como la característica de la persona), deducimos que el objetivo principal de la calidad es satisfacer las necesidades del consumidor, por el servicio que se otorga o también por el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del consumidor.

En muchos aspectos consideramos que calidad suele ser un tema subjetivo, aunque en las anteriores definiciones nos dicen que la calidad es traducir las necesidades futuras en características medibles, es por ello que encontramos la definición de Deming como la más interesantes ya que el propone que calidad es todo.

1.6.1.2. Filosofía de la calidad

El pensamiento siempre es diferente en muchas ocasiones, pero hablando de la calidad tomamos en consideración por Zavala (2013)

“La calidad es un principio filosófico, es decir nos facilita la oportunidad de ser mejores personas, sabemos que la calidad no depende de la persona, pero la persona si depende de la calidad.

La finalidad de la calidad, como filosofía, es encontrar el grado de satisfacción del usuario, aunque este es un concepto muy debatido, por lo ya mencionado en líneas anteriores la calidad es muy subjetiva.” (párr. 1)

1.6.1.3. Calidad Total

Procederemos a definir el concepto de calidad total y posterior mente analizaremos dicho concepto entonces calidad total es:

“La Calidad total es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios.” (Manene, 2010, párr. 1)

Para Zavala (2013) calidad total se puede definir de la siguiente manera:

“Un valor absoluto, no cambia, ni es relativo, ni está condicionado a nada y si es absoluto lo es todo y es para todos sin excepción, ni condición. Por lo tanto, decir o hablar de la calidad como total es una redundancia, un sentido equivocado, errado. Calidad total implica un valor incompleto, parcial, relativo y eso no es correcto, puesto que la naturaleza de la calidad es: plena,

completa y perfecta, es lo que le da al ser humano su condición de rey de la creación, por encima de toda la naturaleza. Por lo tanto, la calidad es simplemente calidad. Mas sin embargo si el hombre, el ser humano aplicara la calidad en su persona tendría una mejora continua, un cambio amable y el ser progresivamente sería un ser más pleno completo y perfecto en su forma exterior, ya que en su forma interior ya lo es, es decir donde mora y se aplica la calidad. En su mente. nada que el hombre haga por si o para sí mismo es total, pues si él no se creó a si o para sí mismo, no puede hacer nada independientemente de su causa o su fuente.

El ser humano debe y puede utilizar la calidad por sí y para sí mismo ya que con ella fue creado para que la aplicara en su mente y la manifestara en su propio y personal mundo.” (párr. 1)

Deducimos que calidad total es una estrategia en la que las organizaciones que buscan involucrarse con sus clientes deben de mejorar a largo plazo para optimizar el rendimiento de la empresa y poder acceder a organismos internacionales que certifiquen su calidad ejemplo: la organización internacional de normalización (ISO).

1.6.3. Servicio

1.6.3.1. Definición de Servicio

Entendemos que servicio, es un grupo de operaciones en las que su principal característica es servir al usuario.

Basándonos en RENIEC decimos que servicios públicos son actividades que dependen del estado. Estos servicios buscan la

ayuda humanitaria a toda la población con el fin de sentirse seguro. Los servicios públicos pueden ser, hospitales, bancos, PNP, etc.

De igual modo desde una perspectiva del servicio en Wikipedia (2017). Nos dice que calidad en el servicio es una estructura muy importante para empresas públicas y sociales ya que siempre se compromete con el grado de satisfacción de los usuarios. Igualmente, para Duque (2005) el “Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor” (p. 64)

Algunas organizaciones no ponen su disposición necesaria a esta área y es así que reflejan una gran pérdida de clientes. Por lo que deben invertir en costosas campañas publicitarias.

Rathmell, (1974) “Una mercancía comercializable aisladamente; o sea un producto intangible que no se toca, no se coge, no se palpa, generalmente no se experimenta antes de la compra, pero permite satisfacciones que compensan el dinero invertido en la realización de deseos y necesidades de los clientes”

Finalmente, el servicio siempre estará relacionado a la satisfacción del cliente, debido a que el usuario al disponer de un buen servicio otorgara una visión de confianza a la organización, en el caso del RENIEC muchos usuarios están descontentos con el servicio, pero si tratamos de mejorar poco a poco cada área encontraremos la calidad del servicio.

1.6.3.2. Principales tipos de clientes

Mencionamos que Vega (2003) en su investigación “administración de las relaciones con el cliente” nos muestra los siguientes tipos de clientes

“1. Consumidor: Es el Cliente de las ventas al menudeo, el cual adquiere el producto o servicio final. Por lo general se trata de una persona o familia.”

“2. Negocio a negocio: Es el Cliente que adquiere un producto o servicio para incorporarlo a los productos que vende a otro Cliente o empresa, utilizando dentro de su propia organización el producto o servicio adquirido, para aumentar la gama de sus ofertas o sus utilidades.”

“3. Canal, Distribuidor, franquicia río: Es una persona u organización que no trabaja directamente en una empresa, ni figura por lo general en su nómina. Adquiere un producto para venderlo o usarlo en calidad de representante suyo.”

“4. Cliente interno: Es una persona o unidad de negocio que pertenece a la misma empresa (o empresas asociadas) y requiere sus productos o servicios para sus negocios. Por lo general es el tipo de Cliente al que menos se presta atención en una organización, pero que con el tiempo es el más rentable.” (p. 3)

1.6.4. Calidad de Servicio

1.6.4.1. Definición de calidad de servicio

A continuación, se revisarán diferentes definiciones del concepto de calidad de servicio, finalizando el siguiente cuadro hablaremos de una definición la cual consideramos como la más importante:

Tabla 2: Definiciones de calidad de servicio

Autor	Año	Definiciones
Crosby	1997	"Calidad de servicio es un término que se ha establecido para determinar el nivel de excelencia que la empresa ha tomado para satisfacer a su clientela, siendo éste, aquel que por sus expectativas y necesidades impone a la empresa el nivel de calidad que debe alcanzar, mostrando su satisfacción, adquiriendo el producto o servicio."
Horovitz	1997	"Estos siempre van a esperar la exigencia en el servicio"; motivo por el cual la organización debe esmerarse en capacitar a su personal y actualizar sus equipos; por lo tanto, el servicio de calidad es la base principal para lograr la satisfacción del cliente y para ello, es necesario planificar o implementar estrategias de servicio que permitan prestarlo con calidad en el momento requerido por el cliente.
Pride, W. M.; Ferrel. O. C y Rosas	1997	"Como la percepción que tienen los clientes sobre que también un servicio satisface o excede sus expectativas".
Parasuraman, A., Zeithaml VA., & Berry	1988	"La calidad del servicio se puede definir generalmente como la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido"
Flores	2003	"Calidad, en el servicio al cliente beneficia económicamente: es vital extender la base de clientes, sino que debe conservar los que ya tiene.
Zeithalm y Bitner	2005	"La calidad de servicio es un componente primordial de las percepciones del cliente. Es el elemento que predomina en las evaluaciones de los clientes. La calidad del servicio también puede ser fundamental para determinar la satisfacción del cliente".

Nota: Evolución de diferentes definiciones de calidad de servicio. Adaptación propia

Otras definiciones de calidad de servicios como Wikipedia (2018) nos dice que:

“La calidad en el servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias” (párr. 1)

Finalmente, encontramos esta definición de Villalba, 2013 en la que nos dice que: “Cuando se habla de calidad de servicio se debe tener en cuenta que su aplicación en la literatura es variada, por ello una forma de comprender el concepto en su totalidad es jerarquizar las ideas que lo sustentan.” (párr. 1); por lo que entendemos que el servicio en su totalidad es mejor si se aplica en un orden Jerárquico, respetando las reglas, para que cada tramite del RENIEC tenga un horizonte satisfactorio.

1.6.4.2. Modelos de calidad de servicio

Se mencionan algunos de los modelos de mayor relevancia, los autores Torres y Vázquez (2015) indican alguno de ellos en su ensayo: Modelos de Evaluación de la Calidad de Servicio, caracterización y análisis.

A. “A. Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)

“La escasa literatura en los 80 sobre calidad de servicio y la necesidad de contar con instrumentos para medirla impulsan el desarrollo de uno de los primeros y más reconocido trabajo en el área, denominado Modelo SERVQUAL. Esta propuesta de la escuela americana de marketing, fue desarrollada en varias etapas por un equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. Inicialmente en 1985 con un estudio de tipo cualitativo, con entrevistas a usuarios y directivos de cuatro reconocidas empresas de servicios de los Estados Unidos: banca minorista, tarjetas de crédito, corredores de valores y reparación y mantenimiento de equipos.

Como resultado principal, estos autores obtuvieron un modelo conceptual de calidad del servicio fundamentado en la teoría de las brechas o Gaps (The Gaps Models of Service Quality), este explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido. El modelo vincula cuatro (4) elementos formadores de expectativas: la comunicación boca-oído, las necesidades personales de los usuarios, sus experiencias previas y las comunicaciones externas de la firma, y está conformado por diez (10) dimensiones para valorar la calidad del servicio. Luego de las críticas recibidas Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, apoyados en una investigación cuantitativa, realizan estudios estadísticos de análisis factorial y simplifican el modelo anterior a cinco (5) dimensiones: a) Empatía: muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios; b) Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; c) Seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza; d) Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido, finalmente, e) Elementos tangibles: apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

A partir de las cinco (5) dimensiones anteriores, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan en 1988 el modelo multidimensional SERVQUAL y su respectivo instrumento de evaluación de la calidad del servicio. Plantearon 22 preguntas desde el punto de vista del usuario asociadas a sus expectativas, e igual número de ítems sobre sus percepciones del servicio recibido, evaluados en una escala de Likert de siete puntos, conformando así el instrumento con 44 ítems. De esta manera, cuando las expectativas son superadas, el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se califica como deficiente. Finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de calidad satisfactoria.

El modelo SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988) ha sido utilizado ampliamente hasta hoy día, para realizar estudios en diversos tipos de servicios como salud (Hadwich y otros, 2010; Ajam y otros, 2014), supermercados (Rubio, 2014), educación universitaria (Villalba, 2013), hotelería (Ríos y Santomá, 2008; González y otros, 2013) y telecomunicaciones (Alnsour y otros, 2014), por mencionar algunos. Su importancia radica en que permite conocer la satisfacción del usuario determinada por la brecha entre sus expectativas y lo que percibe al recibir el servicio, además de su uso generalizado en diferentes ámbitos del sector servicios (Ríos y Santona, 2008).” (Torres y Vásquez, 2015, p. 65)

B. Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992)

Cronin y Taylor son autores que han influenciado en muchos otros creadores en los cuales se adscriben a su modelo como se cita en el trabajo de (Torres y Vásquez, 2015) en los cuales se encuentran asociados al modelo como lo veremos a continuación.

“El modelo SERVPERF surge a raíz de las críticas realizadas por diversos autores al modelo SERVQUAL, específicamente sobre su

escala para medir las expectativas. Cronin y Taylor (1992) lo proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación.

Este utiliza una escala similar a la del SERVQUAL por lo que emplea sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, simplificando así este proceso.

Esto lo justifica señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas. Estos autores desarrollan su escala con un considerable apoyo teórico (Duque, 2005), además de su superioridad psicométrica frente al modelo SERVQUAL probada por diversos estudios empíricos” (Torres y Vásquez, 2015, p. 65)

C. Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001)

Brady y Cronin (2001) son autores que han influenciado en distintos escritores como se cita en el trabajo de (Torres y Vásquez, 2015) en los cuales se encuentran vinculado al modelo como lo veremos a continuación.

“Se basan en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación del desempeño del servicio en múltiples niveles y, al final, los combinan para llegar a su percepción global. A través de su investigación cualitativa y empírica muestran como la calidad del servicio constituye una estructura de tercer orden, donde la percepción se define por dimensiones y, a su vez, éstas en sub dimensiones. El modelo de Brady y Cronin (2001) propone tres (3) dimensiones principales: calidad de la interacción, ambiente físico y

calidad de los resultados. Este se presenta como una alternativa válida y fiable en la medición de la calidad del servicio en diversos contextos (Losada y Rodríguez, 2007). Martínez y Martínez (2010) señalan que Brady y Cronin no abordan adecuadamente algunas contradicciones conceptuales importantes en cuanto a su multidimensionalidad, específicamente las dimensiones y sub dimensiones. (Torres y Vásquez, 2015, p. 66)

D. Modelo de calidad del servicio para bibliotecas LibQUAL

El siguiente modelo busca encontrar la calidad del servicio para las bibliotecas, según el artículo presentado por (Torres y Vásquez, 2015) propone lo siguiente:

“El modelo de LibQUAL propuesto por Cook, Heath y Thompson en el año 2001, se deriva de la aplicación de una versión modificada del instrumento SERVQUAL a una serie de bibliotecas universitarias de los Estados Unidos.

Los resultados mostraron que este instrumento no era plenamente satisfactorio y que requería una adaptación a la realidad de estos centros (Játiva y Gallo, 2006). LibQUAL permite conocer la calidad de los servicios a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto de los servicios ofrecidos por las bibliotecas.

La recolección de los datos mencionados es apoyada por una aplicación web en función de cuatro (4) dimensiones aplicables a los servicios bibliotecarios a) valor del servicio; b) la organización como espacio, reflejando la dimensión tangible del servicio, c) el acceso a la información, evalúa aspectos como cobertura de la información, adecuación de las colecciones, el acceso completo y general a todo tipo de información en cualquier formato, evitando barreras de espacio y tiempo; y d) control de personal. Existen algunos cuestionamientos a este modelo. Entre estos, Játiva y Gallo (2006) señalan que la evaluación de los servicios bibliotecarios debe estar en función de los servicios que prestan y no por las dimensiones de sus colecciones

bibliográficas. Es decir, evaluar lo que hace la biblioteca, no lo que tiene, además, para su implementación requiere un proceso de educación a los usuarios para su uso. Por último, debido a que esta propuesta debe apoyarse en un desarrollo web propietario, su acceso y adopción supone costos de suscripción.” (Torres y Vásquez, 2015, p. 67)

E. El modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian (1966)

Donabedian (1966) es un autor que ha influenciado en diferentes autores como se citó en la investigación de (Torres y Vásquez) 2015 en los cuales se adscriben a su modelo como lo veremos a continuación.

“Para evaluar la calidad en los servicios de salud, se tiene como referencia obligatoria la propuesta del médico Avedis Donabedian, quien en 1966 establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado, además de sus respectivos indicadores para evaluarla. Esta relación entre proceso y resultado, y la sistematización de criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la calidad de este tipo de servicio.

En este modelo, la estructura describe las características físicas, de organización y otros rasgos del sistema asistencial y de su entorno; el proceso es lo que se hace para tratar a los pacientes, finalmente el resultado es lo que se consigue, normalmente traducido en una mejora en la salud, aunque también en la actitud, los conocimientos y en la conducta adoptada para una salud futura.

Donabedian (1984) define calidad de la atención en términos de resultados, medidos como las mejorías esperadas en el estado de salud. Esta calidad puede evaluarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ellos sus riesgos. La atención interpersonal mide el

grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes. Losada y Rodríguez (2007) consideran, para el caso de este modelo, que la calidad del servicio concebida desde un enfoque técnico obliga que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, y escasamente mida la perspectiva de los pacientes, esto es, la calidad funcional percibida.” (Torres y Vásquez, 2015, p. 62)

F. Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984)

Grönroos (1984), es un autor que ha influenciado en muchos otros autores como se citó en el trabajo de (Torres y Vásquez, 2015) los cuales se adscriben a su modelo como lo veremos a continuación.

“Christian Grönroos, pionero de la escuela de gestión de servicios y del pensamiento de marketing, internacionalmente denominada la Escuela Nórdica de Marketing, propone en 1984 un modelo que integra la calidad del servicio en función de tres (3) componentes:

- a) La calidad técnica, referida al “qué” representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra; según Grönroos este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo.
- b) La calidad funcional, representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio, relacionada con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento.
- c) La imagen corporativa, representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que haya recibido. Esta dimensión ejerce la función de filtro de las dimensiones anteriores.

Para Grönroos (1984), la evaluación de la calidad técnica es más objetiva que la funcional. Agrega que los niveles aceptables se alcanzan cuando la calidad percibida satisface las expectativas del

usuario, siendo éste influenciado por el resultado del servicio, por la forma en que lo recibe y por la imagen corporativa de la organización que lo presta. Respecto a la definición de calidad, Grönroos (1984) señala que es el resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido. Se aprecia el énfasis dado por este autor al usuario, además señala que la calidad no sólo es determinada por el nivel de la calidad técnica y funcional, sino también por la brecha entre la calidad esperada y la experimentada, esto es, la desconfirmación. Una evaluación satisfactoria de la calidad percibida se obtiene cuando la experimentada cumple con las expectativas del usuario, es decir, lo satisface, es así como un exceso de expectativas puede generar problemas en la evaluación de su calidad.” (Torres y Vásquez, 2015, p. 63)

Después de analizar meticulosamente cada modelo de calidad, vemos como la mejor opción el Modelo Servqual de Parasuraman, Berry y Zeithaml; ya que esta herramienta es conveniente para conocer el sentir de los usuarios y también porque es un modelo que ha ido evolucionando año tras año con el fin de satisfacer al usuario.

1.6.5. Modelo SERVQUAL

1.6.5.1. Conceptualización del Modelo SERVQUAL

Tras analizar diferentes investigaciones, diríamos que el método Servqual se define como: una herramienta satisfactoria al momento de investigar la relación de expectativas y perspectiva, por lo que el usuario siempre espera lo mejor del servicio. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992)

Desde una perspectiva del servicio, podemos definir al método Servqual según Wikipedia (2017).

“Es un cuestionario que fue publicado por primera vez en 1988 por un equipo de investigadores académicos, A. Parasurman, Valarie Zeithaml y Leonard L. Berry para medir la calidad en el sector de servicios, representó un avance en los métodos de medición utilizados para la investigación de calidad del servicio.

El valor de diagnóstico del instrumento está respaldado por el modelo de calidad del servicio que forma el marco conceptual para el desarrollo de la escala (es decir, instrumento o cuestionario).

El instrumento se ha aplicado ampliamente en una variedad de contextos y entornos culturales y se ha encontrado que es relativamente sólido. Se ha convertido en la escala de medición dominante en el área de la calidad del servicio.

A pesar del interés de larga data en SERVQUAL y su gran cantidad de aplicaciones específicas de contexto, ha atraído algunas críticas de los investigadores.

Entonces por ello decimos que SERVQUAL es un mecanismo de exploración multidimensional planteado para medir la calidad del servicio.” (párr. 1)

Desde una perspectiva de la calidad, podemos definir al método Servqual según (Matsumoto, 2014)

“El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones”.

Como anteriormente se menciona SERVQUAL, es un cuestionario en el que podemos determinar la calidad del sector de servicios ya sea esta tangible e intangible, también nos permite conocer la perspectiva del cliente desde un punto de vista comercial y personal.

1.6.5.2. Dimensiones del método SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988) presentan 5 dimensiones universales, como son:

- A. Elementos Tangibles
- B. Fiabilidad
- C. Capacidad de Respuesta
- D. Seguridad
- E. Empatía

A continuación, definiremos cada dimensión:

a) Elementos Tangibles

“Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros

elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.” (Gabriel, 2003 p.12)

b) Fiabilidad

“Relacionado con la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.” (Gabriel, 2003 p.12)

c) Capacidad de Respuesta

“Representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.” (Gabriel, 2003 p.12)

d) Seguridad

“Conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.” (Gabriel, 2003 p.12)

e) Empatía

“El grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.” (Gabriel, 2003 p.12)

1.6.5.3. Desarrollo de las dimensiones de SERVQUAL en la investigación

Se plasmará los factores de cada dimensión

Tabla 3: Precisión de evaluación en las Dimensiones

DIMENSION 1: TANGIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones físicas. -baños, mobiliario, tecnologías, laboratorio, oficinas. - Equipamiento. - Computadoras, teléfonos, tecnologías de información. - Personal. - Trabajadores, personal administrativo de apoyo y de seguridad. - Materiales.- Folletos de publicidad, pagina w eb.
DIMENSION 2:FIABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de plazos. - Plazos de entrega, tramitaciones. - Interés de solución de problema. - Cambios de fechas en los tramites, documentos etc. - Proceso de enseñanza de calidad. - Calidad en atención. - Duración exacta del servicio. - Duración de la atención. - Interés en no cometer errores. - Errores en ningún trámite.
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA
<ul style="list-style-type: none"> - Información eficaz. - Características específicas del trámite. - Servicio rápido. - servicio de apoyo administrativo - Disposición a ayudar con amabilidad y cortesía. - Todo el personal (gerencia, administrativos, registradores) en todo el proceso. - Dedicación de tiempo a solucionar los problemas.- Rapidez y dedicación para atender a los usuarios.
DIMENSION 4:SEGURIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Confianza. - Buen manejo de los temas, respuestas claras. - Sentimiento de seguridad. - Certeza de que el servicio recibido es lo que se esperaba. - Amabilidad en el trato. - Seguridad que siempre serán atendidos de buena manera. - Personal con formación adecuada. - Seguridad en cuanto a la formación del trabajador de RENIEC.
DIMENSION 5:EMPATIA
<ul style="list-style-type: none"> - Trato individualizado. - Conocimientos de los casos particulares en la identificación. - Horario Flexible. – Consulta, oficinas administrativas. - Trato Personalizado. - Lugar a trato cara a cara con el usuario. - Recomendación del mejor servicio. - Recomendaciones en la elección del servicio y durante la prestación del servicio. - Personal conoce necesidades del cliente.- Requisitos de los tramites.

Nota: La tabla nos muestra los indicadores a estudiarse. Adaptación propia

1.6.6. Registro de Identificación y Estado Civil (RENIEC)

1.6.6.1. Historia RENIEC

Es necesario que para la presente investigación podamos conocer los inicios de los Registros de Identificación y Estado Civil (RENIEC, 2017)

“El Antiguo Derecho Español no legislaba sobre los Registros del Estado Civil dado que la función de registración estaba encomendada a la Iglesia, rigiéndose por el Derecho Canónico. La legislación colonial dispone en la Ley No. 10 del Libro VII, Título XXII de la Novísima Recopilación de 1680, la formación de estados mensuales de los nacidos, casados y muertos, sobre la base de los Registros Parroquiales.” (párr. 1)

1.6.6.2. Las Raíces

“Por Real Orden del 21 de marzo de 1749, la Corona Española manda al Consejo Real se inscribiese a todos los prelados del reyno, incluídas las colonias de ultramar, encargándoles cuiden de que los Libros de Bautismos, Casamientos y Entierros se pongan en las mismas iglesias en las que estén, con toda custodia y seguridad.

El establecimiento en el Perú de nuevo régimen político el 28 de Julio de 1821, generó la modificación del sistema jurídico hispano-indiano a uno acorde con la nueva realidad política del país, iniciándose con lentitud el proceso para establecer un sistema jurídico codificado, concluido el cual, el 28 de Julio de 1852 se promulga el primer Código Civil Peruano en el que se crean los Registros del Estado Civil, base jurídica que habría de regir las relaciones de los individuos en el seno de la familia, la sociedad y el Estado, encomendándose su gestión a los Gobernadores de distrito; sin embargo, establecidas las

municipalidades por Ley del 01 de Febrero de 1856, se les encarga administrar y llevar los libros de Registro del Estado Civil, bajo la súper vigilancia de la Corte Suprema de Justicia de la República.

Conforme el marco normativo, los Registros del Estado Civil no requirieron de ente rector por el carácter comunal que se dio a sus funciones, carácter que otorgaba competencia a los alcaldes provinciales y distritales, eliminando la posibilidad jurídica de un Sistema Nacional.

Consecuentemente, el Registro del Estado Civil en el Perú, no obstante disponer de la más antigua legislación sobre la materia en América Latina, -el Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Registros del Estado Civil data del 15 de Julio de 1937- careció de un organismo jerárquico, autónomo y responsable de la organización y funcionamiento del mismo, ya que sus oficinas y archivos se encontraban disgregados en más de 2500 sedes, sin que existan padrones nacionales ni regionales de nacidos o fallecidos, dependiendo su funcionamiento de la intervención coordinada de diversas entidades.

Por su lado la identificación de las personas estuvo siempre vinculada al acto de sufragio, por consiguiente, la normativa registral se dictó con la exclusiva finalidad de organizar los procesos electorales siendo la unidad de registro el ciudadano no la persona. Sobre esta base se estableció un título de sufragio (libreta electoral) con finalidades identificatorias, cuya emisión manual generó un alto grado de inseguridad en el tráfico jurídico.” (RENIEC, 2017, párr. 1)

1.6.6.3. Sistema Integral

“Era necesario contar con un sistema confiable en materia registral civil e indispensable crear una entidad especializada en registración identificatoria, la misma que debería integrar los registros civiles, generando un moderno proceso de identificación de las personas.

Por ello, la Constitución Política de 1993 crea y establece al RENIEC como un registro de seguridad jurídica cuya finalidad es la identificación de las personas naturales, lo que involucra la inscripción de los hechos vitales y modificatorios del estado civil. Complementariamente la Ley No. 26497, crea el Registro único de Identificación de las Personas Naturales e instaura el documento nacional de identidad como cédula de identidad personal, documento público, personal e intransferible, válido para todos los actos civiles, comerciales, administrativos y judiciales, destinado a sustituir a las libretas electorales como título a presentar para ejercer el derecho de sufragio.” (RENIEC,2017, párr. 1)

1.6.6.4. Presentación del RENIEC

“Es el organismo autónomo encargado de la identificación de los peruanos, otorga el documento nacional de identidad, registra hechos vitales: nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil. En procesos electorales nuestra participación consiste en proporcionar el Padrón Electoral que será utilizado el día de las elecciones.

Creada constitucionalmente mediante la Ley N° 26497, con fecha 12 de julio de 1995, nuestra institución ha logrado en los últimos años, un gran salto cuantitativo y cualitativo en la identificación y el registro de hechos vitales de todos los peruanos.

Los antiguos registros manuales han dado paso a los avances de la tecnología logrando consolidar al RENIEC como una de las instituciones más modernas en materia de identificación y registros civiles en Latinoamérica y el Caribe.

En este contexto nuestras políticas y esfuerzos institucionales están orientados a:

- ✓ Documentar a los peruanos indocumentados adultos, en el marco de lo establecido en el Plan Nacional de Restitución de la Identidad, previniendo la indocumentación y restituyéndola de ser el caso. En este contexto hemos logrado documentar gratuitamente a más de 5 millones de ciudadanos peruanos (menores y mayores de edad, personas con discapacidad, adultos mayores) entre los años 2002-2009.
- ✓ Documentar a los menores de edad con el DNI, estableciendo alianzas estratégicas con el Ministerio de Educación y entidades educativas públicas y privadas
- ✓ Fortalecer el proceso de registro y actualización del registro único de identificación de personas naturales mediante la implementación de soluciones tecnológicas como el sistema automatizado de identificación por impresiones dactilares (AFIS) que nos han permitido validar la unicidad e integridad de nuestros registros.
- ✓ Garantizar la identificación y el registro de hechos vitales de los peruanos, mediante la utilización de tecnologías y procedimientos de alta calidad; con el compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.” (RENIEC,2017, párr. 1)

1.6.6.5. Visioning del RENIEC

A. Misión

“Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas; participar del Sistema Electoral; y promover el uso de la identificación y certificación digital, así como la inclusión social con enfoque intercultural.” (RENIEC, 2017, párr. 1)

B. Visión

"Fortalecer la ciudadanía y el desarrollo equitativo del país como la entidad de registro del Estado peruano que garantiza a las personas su condición de sujetos de derecho; genera confianza y seguridad jurídica; y promueve el gobierno electrónico a través de la tecnología de información y comunicaciones". (RENIEC, 2017, párr. 1)

C. Objetivos

- ✓ Mejora del Servicio.
- ✓ Atención a Sectores Vulnerables.
- ✓ Innovación y Uso Intensivo de Tecnología

D. Valores

• Con la persona

- ✓ Trato digno al ser humano.
- ✓ Nuestros usuarios en RENIEC reciben atención personalizada.
- ✓ Atención priorizada a las personas con discapacidad; adultos de la tercera edad; embarazadas.
- ✓ Respeto a la multiculturalidad de nuestro país y de las personas, sin distinción por idioma, raza o religión.

- **Con el servicio**

- ✓ Excelencia en el servicio.
- ✓ Enfoque 100% orientado al cliente.
- ✓ Facilitar el acceso a nuestros servicios, orientar y esclarecer quejas y preguntas frecuentes.
- ✓ Enfocado a la mejora continua.

- **De los trabajadores**

- ✓ Honestidad y transparencia, de nuestros trabajadores y funcionarios.
- ✓ Ser ejemplo para la administración pública del país.
- ✓ Reserva y privacidad de datos de nuestros usuarios.
- ✓ Cumplimiento de nuestras funciones en el marco de las leyes, la ética y la moral.

1.6.6.6. Funciones

“De acuerdo a la Resolución Jefatural N° 073-2016/JNAC/RENIEC de fecha 31 de mayo de 2016, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, son funciones del RENIEC:

- ✓ Planear, organizar, dirigir, normar y racionalizar las inscripciones de su competencia;
- ✓ Registrar los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y demás actos que modifiquen el estado civil de las personas; así como las resoluciones judiciales o administrativas que a ellos se refieran susceptibles de inscripción y, los demás actos que señale la ley;
- ✓ Emitir las constancias de inscripción correspondientes;
- ✓ Preparar y mantener actualizado el padrón electoral en coordinación con la Oficina Nacional de Procesos Electorales;

- ✓ Proporcionar al Jurado Nacional de Elecciones y a la Oficina Nacional de Procesos Electorales, la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones;
- ✓ Mantener el Registro de Identificación de las personas;
- ✓ Emitir el Documento Único que acredita la identidad de las personas; así como sus duplicados;
- ✓ Promover la formación de personal calificado que requiera la institución, así como de los Registradores Civiles y demás personal que integra el Sistema Registral;
- ✓ Colaborar con el ejercicio de las funciones de las autoridades policiales y judiciales pertinentes para la identificación de las personas, dejando a salvo lo establecido en el inciso siguiente y en los incisos 1), 5) y 6) del Artículo 2° de la Constitución Política del Perú
- ✓ Velar por el irrestricto respeto del derecho a la intimidad e identidad de la persona y los demás derechos inherentes a ella derivados de su inscripción en el registro.
- ✓ Garantizar la privacidad de los datos relativos a las personas que son materia de inscripción.
- ✓ Implementar, organizar, mantener y supervisar el funcionamiento de los registros dactiloscópico y pelmatoscópico de las personas.
- ✓ Brindar durante los procesos electorales, la máxima cooperación a la Oficina Nacional de Procesos Electorales, facilitando, de ser necesario, el uso de su infraestructura, material y recursos humanos.
- ✓ Realizar la verificación de la autenticidad de las firmas de adherentes para procesos señalados por la Ley, así como para el ejercicio de los derechos políticos previstos en la Constitución y las Leyes.
- ✓ Emitir los Certificados Raíz para las Entidades de Certificación para el Estado Peruano que lo soliciten.
- ✓ Mantener la confidencialidad de la información relativa a los solicitantes y titulares de certificados digitales.

- ✓ Cumplir las demás funciones que se le encomiende por ley.”
(RENIEC, 2017, párr. 1)

1.6.6.7. Gestión de calidad en RENIEC

“En el marco de la Política y Objetivos de Calidad Institucional del RENIEC, se han definido estrategias organizacionales con el fin de satisfacer al cliente (ciudadanos, empresas, instituciones, entre otros), contando para ello con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2008 habiendo logrado certificar dos de los procesos claves; como:

- ✓ Registros Civiles – Procesamiento de Actas Registrales (Desde la actividad de evaluación previa hasta la actividad de evaluación registral) y
- ✓ Registro de Identificación – Procesamiento de trámites de Identificación (Desde el ingreso de trámites de Identificación hasta la impresión del documento nacional de identidad - DNI).

Demostrando de esta manera, la capacidad de proporcionar al cliente, productos con los más altos estándares de calidad a nivel internacional”. (RENIEC, 2017, párr. 1)

1.7. Antecedentes

En relación al estudio, se han encontrado diversos antecedentes, entre los cuales mencionamos a los siguientes.

- A. Basantes (2017), con la investigación titulada: Modelo Servqual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

El siguiente trabajo de investigación busca desarrollar un nivel de satisfacción en el estudiante de la universidad Nacional Chimborazo Riobamba-Ecuador, en el que se obtuvo una población de estudio que fue de 5571 y de la cual se realizó una muestra de 819 estudiantes.

Se logra apreciar que a este modelo Servqual se ha añadido dos dimensiones que ha permitido integrar el elemento de la demanda de la sociedad, las necesidades de los estudiantes y las exigencias de los estándares de acreditación. Gracias a estos dos elementos el modelo logra identificar siete brechas y así el modelo permite garantizar la calidad de los servicios educativos que brinda la universidad.

El estudio presenta siete brechas que a continuación se mencionara:

- ✓ Brecha entre estándares de acreditación y percepción de los directivos de la universidad.
- ✓ Brecha entre demanda de la sociedad y necesidad del estudiante.
- ✓ Brecha entre prioridad de los directivos frente a la prioridad de los estudiantes.
- ✓ Brecha entre servicio normado vs percepción de los directivos.
- ✓ Brecha entre servicio normado vs servicio real prestado.
- ✓ Brecha entre servicio real prestado y comunicación al estudiante.
- ✓ Brecha entre servicio esperado vs servicio prestado.

Se determina que la mayoría de estudiantes perciben una buena calidad, por esta razón vemos que los alumnos se encuentran satisfechos con los servicios percibidos, en cuanto a las siete brechas propuestas por Basantes (2017) nos dice que el modelo sirve como un instrumento que permite identificar los posibles errores en el

planteamiento de soluciones asertivas que garanticen la calidad de los servicios que brinda la universidad nacional de Chimborazo, en cuanto a la variable de calidad del servicio que brinda la universidad.

Siendo primordial esta investigación, porque fue tomada como principal material a estudiar.

- B.** Vera (2017), con la investigación titulada: “Modelo Servqual en la verificación de la satisfacción de la calidad de servicio académico universitario caso: escuela de administración de empresas UCSM”. Universidad Católica Santa María, Arequipa.

En el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo investigar el nivel de satisfacción de la Calidad de Servicio académico Universitario percibido por los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas UCSM basados en el modelo SERVQUAL. Se realizó una encuesta a 384 estudiantes, mostrándonos el siguiente resultado:

- i.** En la primera dimensión (elementos tangibles), los siguientes indicadores muestran los próximos resultados:
 - ✓ Instalaciones Físicas el porcentaje mayor es de 39.1 %.
 - ✓ Equipamiento el porcentaje mayor es de 35.4 %.
 - ✓ El personal el porcentaje mayor es de 35.4 %.
 - ✓ Materiales el porcentaje mayor es de 28.9 %.

Mostrando así, que según el rango SERQUAL los estudiantes se encuentran de acuerdo con el servicio tangible.
- ii.** En la segunda dimensión (Fiabilidad) los siguientes indicadores muestran los próximos resultados:
 - ✓ Cumplimiento de plazos el porcentaje mayor es de 27.6%.
 - ✓ Interés de los problemas el porcentaje mayor es de 22.1%.

- ✓ Enseñanza de calidad el porcentaje mayor es de 37.5%.
- ✓ Duración exacta del servicio 35.4%.

Como en el anterior caso los estudiantes prefieren seleccionar la categoría de acuerdo con el servicio de fiabilidad.

iii. En la tercera dimensión (capacidad de respuesta) los siguientes indicadores muestran los próximos resultados.

- ✓ Información eficaz, el porcentaje mayor es de 28.4%
- ✓ Servicio rápido, el porcentaje mayor es de 26.6%
- ✓ Disposición para ayudar con amabilidad y cortesía con un porcentaje de 27.9%.
- ✓ Dedicación de tiempo a solucionar problemas, el porcentaje mayor es de 32%

Se muestra que el comportamiento de los estudiantes es similar a los casos anteriores pues escogieron mayormente la categoría de acuerdo.

iv. En la cuarta dimensión (seguridad) los siguientes indicadores muestran los próximos resultados.

- ✓ Confianza, el porcentaje mayor es de 42.7%.
- ✓ Sentimiento de seguridad, el porcentaje mayor es de 40.6%.
- ✓ Sentimiento de seguridad, el porcentaje mayor es de 40.6%.
- ✓ Amabilidad, el porcentaje mayor es de 29.7%. 41.9%.
- ✓ Personal con formación adecuada, el porcentaje mayor es de 41.9 %

Igualmente, como en los casos anteriores se logra mostrar que los alumnos en relación a la dimensión de seguridad se encuentran seleccionando la quinta categoría que es de acuerdo.

v. En la quinta dimensión (empatía) los siguientes indicadores muestran los próximos resultados.

- ✓ Trato individualizado, el porcentaje mayor es de 31%. Cabe resaltar que en este indicador los alumnos mayormente marcaron la cuarta categoría que es ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- ✓ Horas flexibles, el porcentaje mayor es de 27.9%.
- ✓ Trato Personalizado, el porcentaje mayor es de 38%
- ✓ Recomendación del mejor servicio, el porcentaje mayor es de 35.2%
- ✓ Personal conoce necesidades del cliente, el porcentaje mayor es de 32.8%.

Para la última dimensión estudiada se mostró que los estudiantes prefirieron optar por la quinta categoría, de acuerdo. Con excepción del indicador trato individualizado en que se marcó la categoría cuarta ni de acuerdo ni en desacuerdo.

C. Neira y Díaz (2016), con la investigación titulada: “Evaluación del nivel de satisfacción del usuario del RENIEC en la oficina registral del distrito del Porvenir, Trujillo, La Libertad”. Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo.

En la investigación se encuestó a 278 usuarios del RENIEC a los cuales se les aplicó un cuestionario según el modelo SERVQUAL los resultados de la investigación permitieron:

- i. El nivel de capacidad de respuesta del RENIEC según la investigación realizada a los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo es favorable en un 73%.
- ii. El nivel de seguridad del RENIEC según la opinión de los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo, en alto en un 79%

- iii. El nivel de empatía de El RENIEC según la opinión de los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir del Trujillo es buena con un 68%

Cabe resaltar que en la investigación solo se estudiaron tres dimensiones del modelo Servqual, por ello se recomienda estudiar las variables por completo para tener un mejor análisis.

- D. Mendoza (2015), con la investigación titulada: “Dimensión del modelo Servqual que tiene mayor relevancia en la satisfacción del cliente final que compra equipos prime de la empresa Ferreyros s.a. sucursal Cajamarca en el periodo 2014”, Cajamarca, Universidad privada del Norte, Cajamarca.

La investigación, pretende determinar que dimensión del modelo Servqual tiene mayor relevancia en la satisfacción del cliente final (Dimensión de Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Se realizó 21 encuestas a los clientes de la empresa Ferreyros S.A.

Los resultados de la investigación permitieron establecer que los clientes se encuentran satisfechos, dando mayor relevancia a la dimensión de tangibilidad y en menor grado a la dimensión de empatía.

- E. Mejía (2014), con la investigación titulada: Determinar la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional de Cajamarca a través del método Servqual, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.

En el presente trabajo de investigación se mostró como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al servicio de emergencia que presenta el hospital regional

de Cajamarca para ello se utilizó una muestra que estuvo compuesta por 271 usuarios. Mostrando los siguientes resultados.

- ✓ En el departamento de ginecología los usuarios muestran que con el 78.6% se encuentran insatisfechos y el 21.4% de usuarios satisfechos.
- ✓ En el departamento de pediatría los usuarios nos dan a conocer que con 59.8% se encuentran insatisfechos y solo un 40.2% se encuentra en satisfacción.
- ✓ En el departamento de observaciones emergencia, existe una satisfacción del usuario del 51.2% en relación a un 48.8% de insatisfacción.

Por lo tanto, llegando a una conclusión final, el mayor número de usuarios se encuentran insatisfechos, siendo la dimensión de empatía un factor a mejorar el servicio de emergencia.



CAPITULO II

2. Planteamiento Operacional

2.1. Técnicas e instrumentos

2.1.1. Técnicas

La técnica con la que se trabajará en la presente investigación será la encuesta.

2.1.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizará será una encuesta basada en la metodología del modelo Servqual, tal procedimiento fue establecido por Parasuraman, Berry y Zeithaml quienes plantearon una encuesta estandarizada de 22 preguntas desde un punto de vista del usuario asociadas a sus percepciones.

El modelo Servqual ha sido utilizado ampliamente hoy en día por diferentes organizaciones ya sean privadas o públicas; su importancia radica en que permite conocer la calidad de servicio que se brinda y aumentar la productividad de la organización, ya que califica cinco dimensiones como lo son: Los Elementos tangibles, La fiabilidad, La Capacidad de respuesta, la seguridad y empatía.

2.2. Campo de Verificación

2.2.1. Ubicación espacial

La investigación se realizará en el local de RENIEC ubicado en la calle Santo domingo distrito de Arequipa departamento de Arequipa.

2.2.2. Ubicación temporal

La investigación será de tipo estructural transversal o transeccional porque los datos se recolectarán en un único momento, que es en enero del 2018.

2.2.3. Unidades de estudio

Población: En la presente investigación se utilizó una sola población conformada por las personas de la ciudad de Arequipa (918171), ya que estas tuvieron que asistir mínimo una vez para realizar algún trámite.

Muestreo: En la presente investigación, se realizará un tipo de muestreo probabilístico, aleatorio. A continuación, se presenta el cálculo de la muestra:

Formula de muestra para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N(p)(q)(Z^2)}{(N - 1)(E^2) + (P)(Q)(Z^2)}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

p: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos 0.5

q: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos. Su valor es (1-p)

E: Error estándar de 0.05%

N: Tamaño de la población = 991218

Z: nivel de confianza 1.96

Remplazando:

$$n = \frac{991218 * (0.5)(1 - 0.5)(1.96^2)}{(991218 - 1)(0.05^2) + (0.5)(1 - 0.5) * (1.96^2)}$$

$$n = 400$$

Cabe mencionar que con la población utilizada de 918171 personas tendremos una muestra de 383.999 la cual redondeamos a 400 encuestas para tener un mejor estudio de la variable.

2.3. Estrategia de Recolección de datos

Se coordinó con la gerencia de Registro de identificación y estado civil (RENIEC) para el estudio de “Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Arequipa, 2018.

Se procederá a levantar información los días 03 de enero al 22 de enero del 2018, de manera aleatoria para evitar los sesgos en la información.

CAPITULO III

3. Resultados de la Investigación

3.1. Validez y confiabilidad

Tabla 4: Validez

		N	%
Casos	Válido	400	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	400	100.0

Nota: En la presente tabla observamos el total de casos validos según el software spss.

Interpretación:

En la tabla se muestra el total de casos válidos para las dimensiones en estudio, por tanto, fueron en total, 400 encuestas entre mujeres y varones, demostrando de esta manera que no hay ningún dato en la cual el sistema SPSS haya detectado como datos perdido o en su defecto como casillas no respondidas, por lo tanto, es importante puntualizar que se trabajó con el total de la muestra extraída que representa un 100% de la información recogida.

Tabla 5: Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos y/o elementos
0.913	22

Nota: En la presente tabla observamos la validación del instrumento realizado según el software spss.

Interpretación:

Se muestra que, tras haber realizado el análisis de validación del instrumento usado (22 elementos y/o preguntas) con el estadístico alfa de Cronbach se obtuvo el valor de 0.913, lo cual nos señala, que el instrumento es suficientemente consistente para ser válido y confiable.

3.2. Resultados promedio por dimensión general

Tabla 6: Promedio por Dimensión

	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
FIABILIDAD				4.2			
EMPATIA				4.0			
RESPUESTA			3.92				
TANGIBILIDAD			3.66				
SEGURIDAD			3.65				
TOTAL PROMEDIO	3.89						

Nota: Respuesta promedio de cada una de las dimensiones según la encuesta SERVQUAL en el registro nacional de identificación y estado civil RENIEC 2018. Elaboración: Propia

En la presente tabla podemos ver la cantidad de respuestas según rangos de edad y de sexo de acuerdo a dimensión.

Interpretación:

En la primera dimensión Fiabilidad, observamos que los usuarios prefieren seleccionar la escala “ni acuerdo ni en desacuerdo” ya que los clientes esperan tener un servicio adecuado y paciencia por los colaboradores; es así que mostramos los promedios de cada pregunta relacionado con la dimensión de fiabilidad:

- ✓ ¿El RENIEC cumple con la entrega de documentación en las fechas señaladas? con un promedio de 4.61.
- ✓ ¿El RENIEC desempeña sus servicios de manera correcta a la primera vez? con un promedio de 4.03.
- ✓ ¿El RENIEC cumple con los servicios ofrecidos? con un promedio de 3.92.

- ✓ ¿cuándo Ud. presenta un problema relacionado con el servicio prestado, el RENIEC muestra un verdadero interés en solucionar el problema? Con un promedio de 3.91.
- ✓ ¿El RENIEC mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios? con un promedio de 3.67.

En tanto que, para la segunda dimensión de empatía, percibimos que los usuarios también clasificaron la opción “ni acuerdo ni en desacuerdo” con un promedio de 4.0 ya que los usuarios del RENIEC prefieren que el personal tenga un mejor compromiso. De esta forma mostramos las cinco preguntas sobre empatía.

- ✓ ¿El RENIEC recomiendan a los usuarios el servicio que mejor se ajuste a sus necesidades? Con un promedio de 4.26.
- ✓ ¿En el RENIEC se recibe un trato cara a cara? Con un promedio de 4.23
- ✓ ¿En el RENIEC el usuario se siente tratado de manera individual? Con un promedio de 4.08.
- ✓ ¿El RENIEC se esfuerza permanentemente en entender las necesidades del usuario? Con un promedio de 4.02.
- ✓ ¿La organización tiene horarios de atención convenientes? Con un promedio de 3.41.

En torno a la tercera dimensión que es capacidad de respuesta se obtiene un promedio de 3.92 eligiendo a si la escala “en desacuerdo” ya que el beneficiario muestra una gran desaprobación para la organización; es así que mostramos las preguntas que se utilizaron en la dimensión capacidad de respuesta.

- ✓ ¿El personal del RENIEC presta un servicio rápido y eficaz? con un promedio de 4.12
- ✓ ¿El personal del RENIEC siempre se muestra dispuesto a ayudar a los clientes? Con un promedio de 4.09
- ✓ ¿Los empleados dedican el tiempo necesario para atenderlo? Con un promedio de 3.97

- ✓ ¿El colaborador informa al usuario las condiciones del servicio (reglamentaciones internas)? con un promedio de 3.48

En tanto para la dimensión de tangibilidad tenemos un promedio de 3.66, teniendo mayor la calificación el grado “en desacuerdo”, es así que los usuarios sienten que las oficinas, mobiliarios e infraestructura es inadecuada para una organización pública; por ende, mostramos las cuatro preguntas que se establecieron en la encuesta acerca de tangibilidad.

- ✓ ¿La presentación del personal administrativo, de apoyo y seguridad se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados? Con un promedio de 4.47
- ✓ ¿Los folletos entregados con información son claros? Con un promedio de 4.11
- ✓ ¿El equipamiento (tecnologías de información) es moderno? con un promedio de 3.39
- ✓ ¿Las condiciones de oficinas, mobiliarios, estructuras son adecuadas? con un promedio de 2.68

Para la última dimensión de seguridad mostramos un promedio de 3.65 eligiendo de igual forma a la escala “en desacuerdo” dándonos cuenta que los clientes no sienten un mecanismo de mejor atención y también se muestran descontentos con la estructura del RENIEC. Es así que se muestra las preguntas de la encuesta.

- ✓ ¿El comportamiento de los empleados del RENIEC transmiten confianza? Con un promedio de 4.24
- ✓ ¿El trabajador de RENIEC posee la formación y experiencia adecuada para satisfacer las necesidades del usuario? Con un promedio de 3.86
- ✓ ¿Los empleados del RENIEC tratan siempre a los usuarios con cortesía? Con un promedio de 3.82
- ✓ ¿Los usuarios se sienten seguros dentro de la organización? Con un promedio de 2.69

Finalmente, se puede apreciar en general, que los usuarios mantienen una posición neutra respecto a la fiabilidad y empatía, mostrando un promedio de 3.89, por ello decimos que existe una percepción desfavorable hacia las dimensiones de capacidad de respuesta, tangibilidad y seguridad.

Figura 1: Resultado General Servqual – RENIEC



Figura 1: En la siguiente figura observamos el resultado total de la aplicación de la encuesta SERVQUAL en el registro nacional de identificación y estado civil RENIEC.

Interpretación:

Podemos apreciar que, de un total de 400 personas, 219 usuarios calificaron la opción “ni acuerdo ni en desacuerdo”, siendo estas el 55% por lo que nos muestra que los usuarios se encuentran indecisos o con cierta incertidumbre al momento de realizar sus trámites. También logramos apreciar que 115 usuarios, siendo este un 29% se encuentran “en desacuerdo” con el servicio brindado en el RENIEC. Y por último tenemos a 66 personas que corresponden a 16% que se encuentran “de acuerdo” con el servicio recibido en el RENIEC.

Pero si consideramos que la opción, “ni en acuerdo ni en desacuerdo” es la que mayor porcentaje obtiene; entendemos que el servicio del RENIEC tiene un proceso de calidad ineficiente.

Resultados promedio por dimensiones

Figura 2: Dimensión de Fiabilidad – General

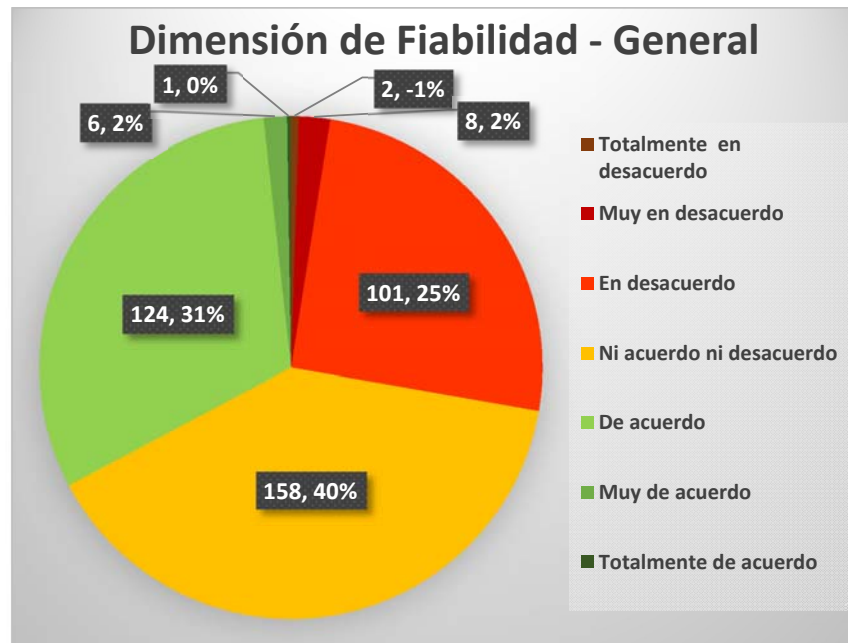


Figura 2: En la siguiente figura observamos la dimensión de fiabilidad en la encuesta SERVQUAL en el registro nacional de identificación y estado civil RENIEC.

Interpretación:

Mediante la encuesta podemos apreciar que fiabilidad en el RENIEC tiene a 131 usuarios, que calificaron a esta dimensión de manera positiva (sumando las opciones “de acuerdo”, “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”), siendo este un 33%. Como observamos en la tabla general, la calificación “ni acuerdo ni en desacuerdo” es la mayor con un 40% reflejando a 158 usuarios. Finalmente tenemos a 111 usuarios, siendo este un 27% que calificaron la dimensión de fiabilidad de forma negativa (tomando en consideración de todas las respuestas negativas)

Cabe mencionar que se hicieron cinco preguntas para obtener información sobre fiabilidad en el registro nacional de identificación y estado civil RENIEC así nos dimos cuenta que la pregunta que obtuvo mayor puntaje fue: ¿el RENIEC cumple con la entrega de documentación en las fechas señaladas? con 4.61 de promedio de calificación sobre 7; de igual manera la que peor calificación obtuvo es: ¿El RENIEC mantiene informados a los clientes sobre

el momento en que se van a desempeñar los servicios? con 3.67 sobre 7, es por ello que los tramites son engorrosos, retrasan al usuario en sus actividades y por ello ha sido calificado tan bajo; a pesar de ello, se observa que hay un 33% que califica de forma positiva.

3.3. Resultado promedio por dimensión de Empatía

Figura 3: Dimensión de Empatía - General

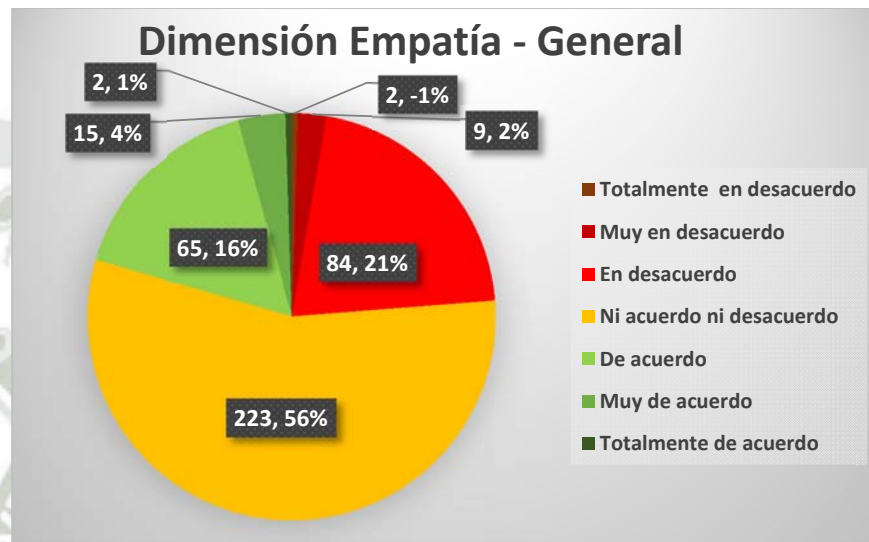


Figura 3: En la siguiente figura observamos la dimensión de empatía en la encuesta SERVQUAL en el registro nacional de identificación y estado civil RENIEC.

Interpretación:

Apreciamos que empatía en el registro nacional de identificación y estado civil tiene a 82 usuarios, que calificaron a esta dimensión de manera positiva, siendo este un 21% (sumando las opciones “de acuerdo”, “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”). Como anteriormente mostramos, la calificación “ni acuerdo ni en desacuerdo” es la mayor con un 56% calificando así 223 usuarios. Y por último tenemos a 95 usuarios, siendo este un 23% que calificó la dimensión de empatía de forma adversa para la organización. (sumando las opciones “en desacuerdo”, “muy en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”).

Vale la pena señalar que se hicieron cinco preguntas para obtener una mejor explicación sobre empatía, en el registro nacional de identificación y estado civil RENIEC de los resultados explicados anteriormente, al detallar las siguientes preguntas resaltando: ¿el RENIEC recomiendan a los usuarios el

servicio que mejor se ajuste a sus necesidades? con 4.26 de calificación sobre 7, así mismo la que menor calificación es: ¿la organización tiene horarios de atención convenientes? con 3.41 sobre 7; observando que estos resultados muestran que los encuestados que no señalaron una empatía favorable hacia la institución dado porque algunos empleadores no manejan un buen trato hacia el cliente.

3.4. Resultado promedio dimensión capacidad de respuesta.

Figura 4: Dimensión Capacidad de Respuesta - General

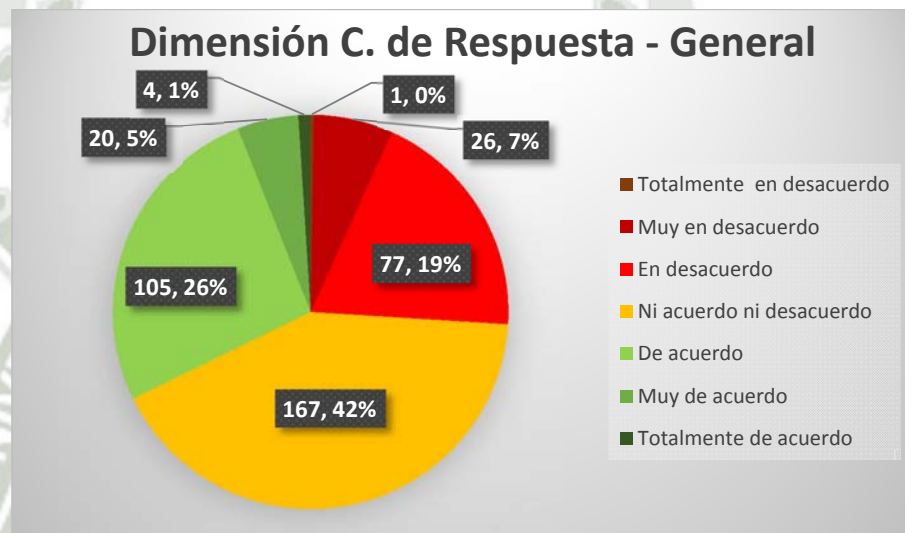


Figura 4: En la siguiente figura observamos la dimensión de capacidad de respuesta en la encuesta SERVQUAL en el registro nacional de identificación y estado civil RENIEC.

Interpretación:

En el gráfico anterior podemos ver que la dimensión capacidad de respuesta en el RENIEC obtiene a 129 usuarios, que calificaron de manera efectiva, siendo este un 32% (sumando las opciones “de acuerdo”, “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”). De manera regular podemos apreciar que la calificación “ni acuerdo ni en desacuerdo” es la mayor con un 42%, marcando así 167 usuarios. Y por último tenemos a 104 usuarios, siendo este un 26% que calificó a la dimensión capacidad de respuesta de forma inapropiada para la organización (sumando las opciones “en desacuerdo”, “muy en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”).

Entonces podemos señalar que se hicieron cuatro interrogantes para obtener una mejor recomendación sobre capacidad de respuesta en el RENIEC. Así mencionamos que la pregunta que adquirió mayor puntaje fue: ¿el personal de RENIEC presta un servicio rápido y eficaz? con un 4.12 de calificación sobre 7, así mismo la pregunta que obtuvo menor calificación es: ¿el trabajador informa al usuario las condiciones del servicio (reglamentaciones internas)? con un 3.48 de calificación sobre 7, lo cual demuestra un punto desfavorable del RENIEC percibido por los usuarios.

3.5. Resultado promedio dimensión de Tangibilidad

Figura 5: Dimensión de Tangibilidad – General

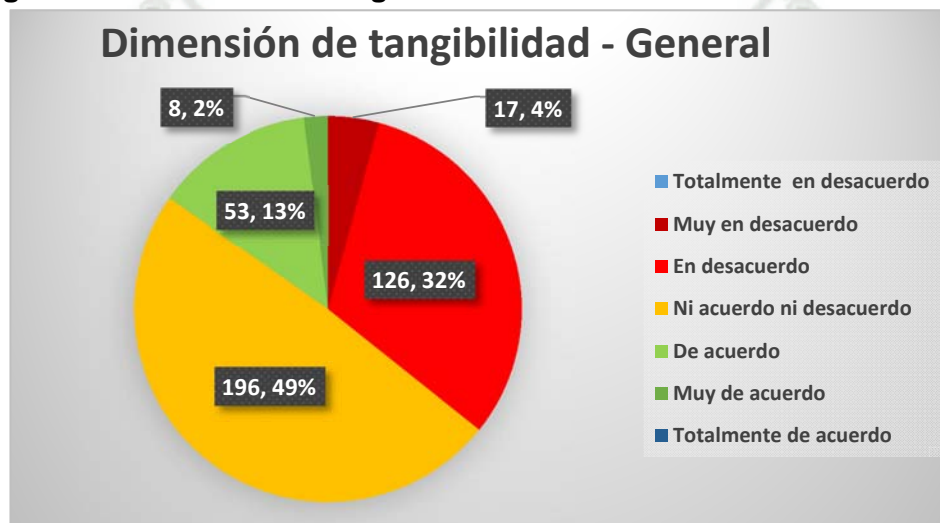


Figura 5: En la siguiente figura observamos la dimensión de tangibilidad en la encuesta SERVQUAL en el registro nacional de identificación y estado civil RENIEC.

Interpretación:

Observamos que la dimensión de tangibilidad en el registro nacional de identificación y estado civil, logro tener a 61 usuarios, que calificarán de forma positiva a este factor, siendo este un 15% de clientes (sumando las opciones “de acuerdo”, “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”). Como se observa en la tabla general de la encuesta la calificación “ni acuerdo ni en desacuerdo” es la mayor con un 49%, marcando así 196 usuarios. Y terminando tenemos a 143 usuarios, siendo este un 36% que calificó a la dimensión de tangibilidad de forma defectuosa para la organización (sumando las opciones “en desacuerdo”, “muy en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”).

Vale la pena señalar que se hicieron cuatro preguntas para obtener una mejor conclusión sobre tangibilidad en registro nacional de identificación y estado civil. Por ende, podemos mencionar que la pregunta que consiguió mayor puntaje fue: ¿la presentación del personal administrativo, de apoyo y seguridad se caracterizan por estar bien vestidos, limpios y aseados? con 4.6 de calificación sobre 7, de igual modo la menor pregunta calificada es: ¿las condiciones de oficinas, mobiliarios, estructuras son adecuadas? con 2.68 de calificación sobre 7; Observando que los usuarios no tienen una percepción favorable frente a la infraestructura de la institución.

3.6. Resultado promedio dimensión de seguridad.

Figura 6: Dimensión de Seguridad - General

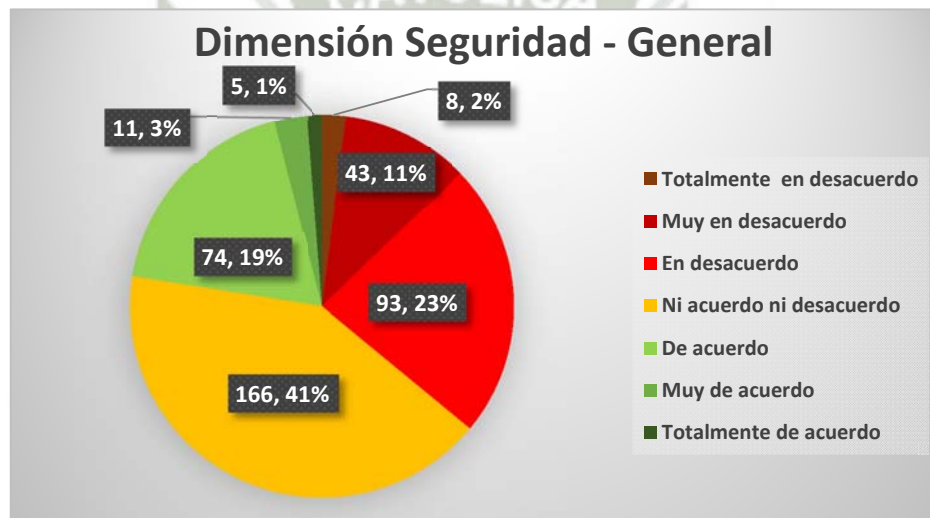


Figura 6: En la siguiente figura observamos la dimensión de seguridad en la encuesta SERVQUAL en el registro nacional de identificación y estado civil RENIEC.

Interpretación:

Apreciamos que seguridad RENIEC encuentra a 90 usuarios, que calificaron a esta dimensión de manera positiva, siendo este un 23% (sumando las opciones “de acuerdo”, “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) Como anteriormente mostramos la calificación “ni acuerdo ni en desacuerdo” es la mayor con un 41% calificando así 166 usuarios. Y por último tenemos a 144 usuarios, siendo este un 36% que calificó la dimensión de seguridad de forma negativa para la organización.

Podemos ver que se hicieron cuatro preguntas para obtener una mejor explicación sobre seguridad en el registro nacional de identificación y estado civil RENIEC así resalte que la pregunta que obtuvo mayor puntaje fue: ¿el comportamiento de los empleados del RENIEC transmiten confianza? Con un 4.24 de calificación sobre 7, de igual modo la pregunta con menor calificación es: ¿los usuarios se sienten seguros dentro de la organización? Con un 2.69 de promedio sobre 7; por ello recalcamos que los usuarios encuestados no se sienten seguros dentro de la organización, donde solo el 23% califica favorablemente la dimensión de seguridad.



3.7. Resultado por preguntas, distrito e internet

Tabla 7: Promedio por preguntas de la encuesta

Pregunta promedio	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
El RENIEC cumple con la entrega de documentación en las fechas señaladas.				4.61			
La presentación del personal administrativo, de apoyo y seguridad se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados.				4.47			
El RENIEC recomiendan a los usuarios el servicio que mejor se ajuste a sus necesidades.				4.26			
El comportamiento de los empleados del RENIEC transmiten confianza				4.24			
En el RENIEC se recibe un trato cara a cara.				4.23			
El personal del RENIEC presta un servicio rápido y eficaz.				4.12			
Los folletos entregados con información son claros.				4.11			
El personal del RENIEC siempre se muestra dispuesto a ayudar a los clientes.				4.09			
En el RENIEC el usuario se siente tratado de manera individual.				4.08			
El RENIEC desempeña sus servicios de manera correcta a la primera vez.				4.0			
El RENIEC se esfuerza permanentemente en entender las necesidades del usuario.				4.0			
Los empleados dedican el tiempo necesario para atenderlo.				4.0			
El RENIEC cumple con los servicios ofrecidos.			3.9				
Cuando ud. presenta un problema relacionado con el servicio prestado, el RENIEC muestra un verdadero interés en solucionar el problema.			3.9				
El trabajador de RENIEC posee la formación y experiencia adecuada para satisfacer las necesidades del usuario.			3.86				
Los empleados del RENIEC tratan siempre a los usuarios con cortesía.			3.82				
El RENIEC mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.			3.67				
El trabajador informa al usuario las condiciones del servicio (reglamentaciones internas).			3.48				
La organización tiene horarios de atención convenientes.			3.41				
El equipamiento (tecnologías de información) es moderno.			3.39				
Los usuarios se sienten seguros dentro de la organización.		2.69					
Las condiciones de oficinas, mobiliarios, estructuras son adecuadas.		2.68					

FIABILIDAD	
EMPATIA	
RESPUESTA	
TANGIBILIDAD	
SEGURIDAD	

Nota: Respuesta promedio de cada una de las dimensiones según la encuesta SERVQUAL en el registro nacional de identificación y estado civil RENIEC 2018. Elaboración: Propia

Interpretación:

Como podemos observar la pregunta con mayor promedio es: ¿El RENIEC cumple con la entrega en las fechas señaladas? Por esto nos podemos dar cuenta que la organización tiene problemas con los tiempos estipulados para los tramites, dado que así lo perciben los usuarios; además se aprecia que el menor promedio 2.68%, refleja que los usuarios tienen una percepción desfavorable respecto de las condiciones de oficina, mobiliarios y estructuras no son adecuadas.

Tabla 8: Encuesta por distritos

Distritos	N° de Encuestas	%
Alto Selva Alegre	36	9
Cayma	30	7.5
Cercado	34	8.5
Cerro Colorado	55	13.75
Characato	3	0.75
Jacobo Hunter	23	5.75
J. B. y R.	34	8.5
Mariano Melgar	21	5.25
Miraflores	27	6.75
Paucarpata	57	14.25
Sabandia	2	0.5
Sachaca	13	3.25
Socabaya	20	5
Tiabaya	7	1.75
Uchumayo	5	1.25
Yanahuara	8	2
Yura	9	2.25
Zamacola	1	0.25
Otros	15	3.75
TOTAL	400	100

Nota: Distritos de la investigación. Elaboración: Propia

Interpretación:

De la siguiente tabla mostrada sobre de qué lugar se acercan más usuarios a realizar trámites en el RENIEC y apreciamos que el distrito de paucarpata y cerro colorado son los lugares con mayor afluencia en la organización.

Tabla 9: Usan internet

General - Personas que hacen tramite por internet	Si	No	total
	75	325	400

Nota En la siguiente tabla observamos cuantas personas utilizan el internet al momento de realizar su servicio en el RENIEC.

Interpretación:

Observamos que el 81.25% que es 325 usuarios no utilizan internet para tener un trámite más rápido, demostrando así una brecha digital de los usuarios, y quizás la poca difusión por parte del RENIEC.



3.8. Resultados de dimensión por pregunta control

3.8.1. Variable de control sexo

Tabla 10: Tabla Resultados de dimensión por variable cantidad sexo

V. C. Sexo	Dimensiones	ESCALAS														TOTAL
		Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
MUJERES	TANGIBILIDAD	72	9.09	76	9.60	147	18.56	328	41.41	138	17.42	26	3.28	5	0.631	792
	FIABILIDAD	10	1.01	91	9.19	236	23.84	310	31.31	294	29.70	42	4.24	7	0.707	990
	RESPUESTA	34	4.29	112	14.14	176	22.22	174	21.97	243	30.68	44	5.56	9	1.136	792
	SEGURIDAD	103	13.01	139	17.55	128	16.16	182	22.98	192	24.24	38	4.80	10	1.263	792
	EMPATIA	49	4.95	99	10.00	149	15.05	391	39.49	244	24.65	48	4.85	10	1.01	990
	GENERAL MUJERES		268	6.15	517	11.87	836	19.19	1385	31.80	1111	25.51	198	4.55	41	0.941
HOMBRES	TANGIBILIDAD	73	9.03	61	7.55	136	16.83	341	42.20	160	19.80	24	2.97	13	1.609	808
	FIABILIDAD	16	1.58	78	7.72	193	19.11	323	31.98	331	32.77	51	5.05	18	1.782	1010
	RESPUESTA	30	3.71	82	10.15	164	20.3	188	23.27	279	34.53	48	5.94	17	2.104	808
	SEGURIDAD	76	9.41	96	11.88	110	13.61	214	26.49	246	30.45	52	6.44	14	1.733	808
	EMPATIA	31	3.07	78	7.72	139	13.76	360	35.64	309	30.59	79	7.82	14	1.386	1010
	GENERAL HOMBRES		226	5.09	395	8.89	742	16.7	1426	32.09	1325	29.82	254	5.72	76	1.71
GENERAL TOTAL																8800

Nota: En la presente tabla podemos ver la cantidad de respuestas según sexo de acuerdo a las dimensiones estudiadas.

Interpretación:

En la siguiente tabla apreciamos que tanto el sexo femenino como el masculino prefirieron elegir la opción “ni acuerdo ni en desacuerdo”.

En tanto a lo que es, el sexo femenino podemos analizar que el 23.84% de mujeres califica de manera negativa a la fiabilidad poniéndola “en desacuerdo”, también podemos apreciar que el 30.68% califica de manera positiva a la capacidad de respuesta eligiendo la opción “de acuerdo”; en cuanto a las respuestas de mujeres el más alto porcentaje se encuentra en la dimensión de tangibilidad en “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con un 41.41%.

Entonces podemos concluir que el 37.21% del total de mujeres califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 31.99% de mujeres tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 31.8% de respuestas indecisas “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, por lo que la suma de indecisos 31.8% y negativos 37.21% y es 69.1% del total de mujeres encuestadas no, tienen una percepción negativa del RENIEC.

En lo que refiere al sexo masculino podemos analizar que el 20.30% de hombres califica de manera adversa a la dimensión de capacidad de respuesta escogiendo la opción “en desacuerdo”, de igual modo podemos apreciar que el 34.53% califica de manera positiva a capacidad de respuesta eligiendo la opción “de acuerdo” cabe mencionar que este resultado es un poco contradictorio por el estudio realizado; en cuanto a las respuestas de hombres que obtuvo el más alto porcentaje se encuentra en la dimensión de tangibilidad en “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con un 42.20%.

En el sexo masculino muestra que el 30.67% del total de hombres califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 37.74% de hombres tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 32.09% de respuestas indecisas “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; considerando que la opción de respuesta indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, para ello sumaremos el porcentaje

de indecisos 32.09% y negativos 30.67% resultando que el 72.76% del total de hombres encuestados consideran que el RENIEC no brinda un buen servicio.

3.8.2. Variable de control rango y edad (escala y dimensiones)

3.8.2.1. Tabla general de escala y por edad

Tabla 11: Resultados de escalas por variable de control rango de edad

	ESCALAS													
	Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Rango de edad 1 (17 - 21)	25	2.23	93	8.29	163	14.53	352	31.37	383	34.14	103	9.18	3	0.27
Rango de edad 2 (22 - 29)	43	2.47	137	7.88	301	17.32	594	34.18	569	32.74	86	4.95	8	0.46
Rango de edad 3 (30 - 39)	132	6.74	210	10.73	357	18.23	629	32.12	513	26.20	92	4.70	25	1.28
Rango de edad 4 (40 - 49)	96	6.06	181	11.43	302	19.07	494	31.19	380	23.99	91	5.74	40	2.53
Rango de edad 5 (50 - 59)	80	6.27	148	11.60	249	19.51	417	32.68	304	23.82	37	2.90	41	3.21
Rango de edad 6 (60 - 75)	118	10.52	143	12.75	206	18.36	325	28.97	287	25.58	43	3.83	0	0.00

Nota: En la presente tabla podemos ver la cantidad de respuestas según rangos de edad y de sexo de acuerdo a dimensión

Interpretación:

Entre las edades de 17 – 21 años en cuanto al total, se muestra que el 25.04% de personas califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 43.58% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 31.37% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, por lo tanto podríamos sumar el porcentaje de indecisos 31.37% y el de negativos 25.04% y decir que: el 56.42% del total de encuestados no consideran que los servicios del RENIEC no se ejecutan de manera adecuada.

En el rango de 22 – 29 años en cuanto al total observamos que el 27.68% de usuarios otorga una puntuación negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 38.15% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 34.18% de

respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 34.18% y negativos 27.68% y decir que: el 59.22% del total de encuestados consideran que la organización del RENIEC no se comprometen con sus necesidades.

En el rango de 30 – 39 años en cuanto al total apreciamos que el 35.70% de beneficiarios puntúa de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 32.18% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 32.12% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 32.12% y negativos 35.70% y decir que: el 67.82% del total de encuestados, consideran que los servicios del RENIEC son bajos para la su expectativa.

En el rango de 40 – 49 años en cuanto al total podemos notar que el 36.55% de personas califican de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 32.26% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 31.19% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 31.19% y negativos 36.55% y decir que: el 67.74% del total de encuestados consideran que los tramites del RENIEC tienen una baja aprobación.

En el rango de 50 – 59 años en cuanto al total observamos que el 37.38% de los usuarios califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 29.94% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 32.68% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 32.68% y negativos 37.38% y decir que: el 70.06% del total de encuestados, consideran que los tramites del RENIEC tienen una baja aprobación por parte de la población.

En el rango de 60 – 75 años en cuanto al total se muestra que el 41.62% del total califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 29.41% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 28.97% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 29.41% y negativos 41.62% y decir que: el 70.59% del total de encuestados, consideran que los tramites del RENIEC son dificultosos y engorrosos.

De lo cual concluimos que los jóvenes de 17 a 29 años son quienes tienen una mejor percepción del servicio del RENIEC, y los usuarios de mayor edad tienen una percepción negativa, es decir cuánto más sea la edad del usuario, mayor será la disconformidad de servicios del RENIEC.

3.8.2.2. Tabla dimensión por rango de edad

A. Tangibilidad por rango de edad

Tabla 12: Resultados de dimensión de tangibilidad por variable de cantidad rango edad

	ESCALAS													
	Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Rango de edad 1 (17 - 21)	5	2.45	14	6.86	32	15.69	90	44.12	54	26.47	9	4.41	0	0.00
Rango de edad 2 (22 - 29)	10	3.16	27	8.54	64	20.25	121	38.29	81	25.63	12	3.80	1	0.32
Rango de edad 3 (30 - 39)	39	10.96	23	6.46	61	17.13	153	42.98	63	17.70	12	3.37	5	1.40
Rango de edad 4 (40 - 49)	29	10.07	33	11.46	43	14.93	126	43.75	40	13.89	9	3.13	8	2.78
Rango de edad 5 (50 - 59)	30	12.93	24	10.34	46	19.83	93	40.09	31	13.36	4	1.72	4	1.72
Rango de edad 6 (60 - 75)	32	15.69	16	7.84	37	18.14	86	42.16	29	14.22	4	1.96	0	0.00

Nota: En la presente tabla observamos dimensión de tangibilidad

Interpretación:

En el rango de 17 y 21 años en cuanto al total, se muestra que el 25.00% de personas califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 30.88% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 44.12% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, por lo tanto podríamos sumar el porcentaje de indecisos 44.12% y el de negativos 25.00% y decir que: el 69.12% del total de encuestados no consideran que los servicios del RENIEC se ejecutan de manera inadecuada.

En el rango de 22 – 29 años en cuanto al total observamos que el 31.96% de usuarios otorga una puntuación negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 29.75% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 28.29% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 38.29% y negativos 31.96% y decir que: el 70.25% del total de encuestados consideran que la organización del RENIEC no se comprometen con sus necesidades.

En el rango de 30 y 39 años en cuanto al total apreciamos que el 34.55% de beneficiarios puntúa de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 22.47% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 42.98% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 42.98% y negativos 34.55% y decir que: el 77.53% del total de encuestados, consideran que los servicios del RENIEC son bajos para la su expectativa.

En el rango de 40 y 49 años en cuanto al total podemos notar que el 36.46% de personas califican de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 19.79% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 43.75% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”;

tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 43.75% y negativos 36.46% y decir que: el 80.21% del total de encuestados consideran que los tramites del RENIEC tienen una baja aprobación.

En el rango de 50 y 59 años en cuanto al total observamos que el 43.10% de los usuarios califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 16.81% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 40.09% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 40.09% y negativos 43.10% y decir que: el 83.19% del total de encuestados, consideran que los tramites del RENIEC tienen una baja aprobación por parte de la población.

En el rango de 60 y 75 años en cuanto al total se muestra que él 41.67% del total califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 16.18% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 42.16% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 42.16% y negativos 41.67% y decir que: el 83.82% del total de encuestados, consideran que los tramites del RENIEC son dificultosos y engorrosos.

De la tabla analizada anteriormente sobre tangibilidad, concluimos que la percepción según rangos de edad, se demuestra que a mayor edad mayor es la desaprobación sobre los aspectos físicos del RENIEC.

B. Fiabilidad por rango de edad

Tabla 13: Resultados de dimensión de Fiabilidad por variable de cantidad rango edad

	ESCALAS													
	Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Rango de edad 1 (17 - 21)	0	0.00	6	2.35	38	14.90	85	33.33	101	39.61	24	9	1	0
Rango de edad 2 (22 - 29)	0	0.00	9	2.28	78	19.75	132	33.42	158	40.00	15	4	3	1
Rango de edad 3 (30 - 39)	5	1.12	47	10.56	99	22.25	144	32.36	122	27.42	22	5	6	1
Rango de edad 4 (40 - 49)	2	0.56	36	10.00	77	21.39	114	31.67	106	29.44	19	5	6	2
Rango de edad 5 (50 - 59)	7	2.41	34	11.72	65	22.41	88	30.34	78	26.90	9	3	9	3
Rango de edad 6 (60 - 75)	12	4.71	37	14.51	72	28.24	70	27.45	60	23.53	4	2	0	0

Nota: En la presente tabla observamos de acuerdo a dimensión de fiabilidad

Interpretación:

Entre las edades de 17 y 21 años en cuanto al total, se muestra que el 17.25% de personas califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 49.41% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 33.33% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, por lo tanto podríamos sumar el porcentaje de indecisos 33.33% y el de negativos 17.25% y decir que: el 50.59% del total de encuestados no consideran que los servicios del RENIEC se ejecutan de manera inadecuada.

Entre las edades de 22 y 29 años en cuanto al total observamos que el 22.03% de usuarios otorga una puntuación negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 44.56% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 33.42% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 33.42% y negativos 22.03% y decir que: el 55.44% del total de encuestados consideran que la organización del RENIEC no se comprometen con sus necesidades.

Entre las edades de 30 y 39 años en cuanto al total apreciamos que el 33.93% de beneficiarios puntúa de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 33.71% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 32.36% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 32.36% y negativos 33.93% y decir que: el 66.29% del total de encuestados, consideran que los servicios del RENIEC son bajos para la su expectativa.

Entre las edades de 40 y 49 años en cuanto al total podemos notar que el 31.94% de personas califican de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 36.39% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 31.67% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 31.67% y negativos 31.94% y decir que: el 63.61% del total de encuestados consideran que los tramites del RENIEC tienen una baja aprobación.

Entre las edades de 50 y 59 años en cuanto al total observamos que el 36.55% de los usuarios califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 33.10% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 30.34% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 30.34% y negativos 36.55% y decir que: el 66.90% del total de encuestados, consideran que los tramites del RENIEC tienen una baja aprobación por parte de la población.

Entre las edades de 60 y 75 años en cuanto al total se muestra que él 47.45% del total califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 25.10% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 27.45% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en

consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 27.45% y negativos 47.45% y decir que: el 74.70% del total de encuestados, consideran que los tramites del RENIEC son dificultosos y engorrosos. Cabe mencionar que este rango de edad es el que tiene un más alto grado de desaprobación.

De la tabla analizada anteriormente sobre fiabilidad, concluimos que a mayor edad mayor es la desaprobación de la percepción de confianza que genera el RENIEC en los usuarios.

C. Capacidad de respuesta por rango de edad

Tabla 14: Resultados de dimensión de capacidad de respuesta por variable de cantidad rango edad

	ESCALAS													
	Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Rango de edad 1 (17 - 21)	9	4.41	22	10.78	33	16.18	43	21.08	80	39.22	17	8.33	0	0.00
Rango de edad 2 (22 - 29)	5	1.58	29	9.18	65	20.57	84	26.58	114	36.08	19	6.01	0	0.00
Rango de edad 3 (30 - 39)	15	4.21	40	11.24	78	21.91	82	23.03	116	32.58	20	5.62	5	1.40
Rango de edad 4 (40 - 49)	8	2.78	43	14.93	69	23.96	56	19.44	80	27.78	20	6.94	12	4.17
Rango de edad 5 (50 - 59)	7	3.02	29	12.50	51	21.98	62	26.72	69	29.74	5	2.16	9	3.88
Rango de edad 6 (60 - 75)	20	9.80	31	15.20	44	21.57	35	17.16	63	30.88	11	5.39	0	0.00

Nota: En la presente tabla observamos a la dimensión de capacidad de respuesta

Interpretación:

Entre las edades de 17 y 21 años en cuanto al total, se muestra que el 31.37% de personas califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 47.55% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 21.08% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, por lo tanto podríamos sumar el porcentaje de indecisos 21.08% y el de negativos 31.37% y decir que: el 52.45% del total de encuestados no consideran que los servicios del RENIEC se ejecutan de manera inadecuada.

Entre las edades de 22 y 29 años en cuanto al total observamos que el 31.33% de usuarios otorga una puntuación negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 42.09% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 26.58% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 26.58% y negativos 31.33% y decir que: el 57.91% del total de encuestados consideran que la organización del RENIEC no se comprometen con sus necesidades.

Entre las edades de 30 y 39 años en cuanto al total apreciamos que el 37.36% de beneficiarios puntúa de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 39.61% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 23.03% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 23.03% y negativos 37.36% y decir que: el 60.39% del total de encuestados, consideran que los servicios del RENIEC son bajos para la su expectativa.

Entre las edades de 40 y 49 años en cuanto al total podemos notar que el 41.67% de personas califican de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 38.89% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 19.44% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 19.44% y negativos 41.67% y decir que: el 61.11% del total de encuestados consideran que los tramites del RENIEC tienen una baja aprobación.

En el rango de 50 y 59 años en cuanto al total observamos que el 37.50% de los usuarios califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 35.78% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 26.72% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra

investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 26.72% y negativos 37.50% y decir que: el 64.22% del total de encuestados, consideran que los tramites del RENIEC tienen una baja aprobación por parte de la población. Cabe mencionar que este rango de edad es el que tiene un más alto grado de desaprobación.

Entre las edades de 60 y 75 años en cuanto al total se muestra que él 46.57% del total califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 36.27% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 17.16% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 17.16% y negativos 46.57% y decir que: el 63.73% del total de encuestados, consideran que los tramites del RENIEC son dificultosos y engorrosos.

De la tabla analizada anteriormente sobre la dimensión capacidad de respuesta, se concluye que, a mayor edad, mayor es la percepción negativa sobre atención al usuario de parte del RENIEC

D. Seguridad por rango de edad

Tabla 15: Resultados de dimensión de seguridad por variable de cantidad rango edad

	ESCALAS													
	Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Rango de edad 1 (17 - 21)	8	3.92	36	17.65	23	11.27	47	23.04	65	31.86	24	11.76	1	0.49
Rango de edad 2 (22 - 29)	25	7.91	37	11.71	37	11.71	100	31.65	99	31.33	16	5.06	2	0.63
Rango de edad 3 (30 - 39)	49	13.76	55	15.45	54	15.17	88	24.72	93	26.12	13	3.65	4	1.12
Rango de edad 4 (40 - 49)	37	12.85	42	14.58	57	19.79	64	22.22	59	20.49	22	7.64	7	2.43
Rango de edad 5 (50 - 59)	25	10.78	32	13.79	44	18.97	57	24.57	57	24.57	7	3.02	10	4.31
Rango de edad 6 (60 - 75)	35	17.16	33	16.18	23	11.27	40	19.61	65	31.86	8	3.92	0	0.00

Nota: En la presente tabla observamos a la dimensión de seguridad

Interpretación:

Entre las edades de 17 y 21 años en cuanto al total, se muestra que el 32.84% de personas califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 44.12% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 23.04% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, por lo tanto podríamos sumar el porcentaje de indecisos 23.04% y el de negativos 32.84% y decir que: el 55.88% del total de encuestados no consideran que los servicios del RENIEC se ejecutan de manera inadecuada.

Entre las edades de 22 y 29 años en cuanto al total observamos que el 31.33% de usuarios otorga una puntuación negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 37.03% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 31.65% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 31.65% y negativos 31.33% y decir que: el 62.97% del total de encuestados consideran que la organización del RENIEC no se comprometen con sus necesidades.

Entre las edades de 30 y 39 años en cuanto al total apreciamos que el 44.38% de beneficiarios puntúa de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 30.09% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 24.72% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 24.72% y negativos 44.38% y decir que: el 69.10% del total de encuestados, consideran que los servicios del RENIEC son bajos para la su expectativa.

Entre las edades de 40 y 49 años en cuanto al total podemos notar que el 47.22% de personas califican de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 30.56% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 22.22% de

respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 22.22% y negativos 47.22% y decir que: el 69.44% del total de encuestados consideran que los tramites del RENIEC tienen una baja aprobación. Cabe mencionar que este rango de edad es el que tiene un más alto grado de desaprobación.

Entre las edades de 50 y 59 años en cuanto al total observamos que el 43.53% de los usuarios califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 31.90% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 24.57% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 24.57% y negativos 43.53% y decir que: el 68.10% del total de encuestados, consideran que los tramites del RENIEC tienen una baja aprobación por parte de la población.

Entre las edades de 60 y 75 años en cuanto al total se muestra que él 44.61% del total califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 35.78% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 19.61% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 19.61% y negativos 44.61% y decir que: el 64.22% del total de encuestados, consideran que los tramites del RENIEC son dificultosos y engorrosos.

De la tabla anteriormente analizada sobre la dimensión de seguridad, se concluye que, a mayor edad, mayor es la percepción negativa de los procesos de seguridad, en cuanto al resguardo de la información personal, así como de la prevención de desastres naturales (sismos).

E. Empatía por rango de edad

Tabla 16: Resultados de dimensión de empatía por variable de cantidad rango edad

	ESCALAS													
	Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Rango de edad 1 (17 - 21)	3	1.18	15	5.88	37	14.51	87	34.12	83	32.55	29	11.37	1	0.39
Rango de edad 2 (22 - 29)	3	0.76	35	8.86	57	14.43	157	39.75	117	29.62	24	6.08	2	0.51
Rango de edad 3 (30 - 39)	24	5.39	45	10.11	65	14.61	162	36.40	119	26.74	25	5.62	5	1.12
Rango de edad 4 (40 - 49)	20	5.56	27	7.50	56	15.56	134	37.22	95	26.39	21	5.83	7	1.94
Rango de edad 5 (50 - 59)	11	3.79	29	10.00	43	14.83	117	40.34	69	23.79	12	4.14	9	3.10
Rango de edad 6 (60 - 75)	19	7.45	26	10.20	30	11.76	94	36.86	70	27.45	16	6.27	0	0.00

Nota: En la presente tabla observamos a la dimensión de empatía

Interpretación:

Entre las edades de 17 y 21 años en cuanto al total, se muestra que el 21.57% de personas califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 44.31% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 34.12% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, por lo tanto podríamos sumar el porcentaje de indecisos 34.12% y el de negativos 21.57% y decir que: el 55.69% del total de encuestados no consideran que los servicios del RENIEC se ejecutan de manera inadecuada.

Entre las edades de 22 y 29 años en cuanto al total observamos que el 24.05% de usuarios otorga una puntuación negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 36.20% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 39.75% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 39.75% y negativos 24.05% y decir que: el 63.80% del total de encuestados consideran que la organización del RENIEC no se comprometen con sus necesidades.

Entre las edades de 30 y 39 años en cuanto al total apreciamos que el 30.11% de beneficiarios puntúa de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 33.48% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 36.40% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 36.40% y negativos 30.11% y decir que: el 66.52% del total de encuestados, consideran que los servicios del RENIEC son bajos para la su expectativa.

Entre las edades de 40 y 49 años en cuanto al total podemos notar que el 28.61% de personas califican de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 34.17% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 37.22% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 37.22% y negativos 28.61% y decir que: el 65.83% del total de encuestados consideran que los tramites del RENIEC tienen una baja aprobación. Cabe mencionar que este rango de edad es el que tiene un más alto grado de desaprobación.

Entre las edades de 50 y 59 años en cuanto al total observamos que el 28.62% de los usuarios califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 31.03% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 40.34% de respuestas indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 40.34% y negativos 28.62% y decir que: el 68.97% del total de encuestados, consideran que los tramites del RENIEC tienen una baja aprobación por parte de la población.

Entre las edades de 60 y 75 años en cuanto al total se muestra que él 29.41% del total califica de manera negativa a el RENIEC (sumando las tres opciones negativas), el 33.73% de usuarios tiene una respuesta positiva del RENIEC (sumando las tres opciones positivas) y tenemos un 36.86% de respuestas

indecisas marcando la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; tomando en consideración que la opción indecisa no es una respuesta positiva para nuestra investigación, podríamos sumar el porcentaje de indecisos 36.86% y negativos 29.41% y decir que: el 66.27% del total de encuestados, consideran que los tramites del RENIEC son dificultosos y engorrosos.

De la tabla anteriormente analizada sobre la dimensión de empatía, se concluye que, a mayor edad, mayor es la percepción negativa del trato de los colaboradores del RENIEC hacia los usuarios, acentuándose en los rangos de edad de 50 a 59 años.

3.9. Tablas cruzadas por sexo, edad y dimensión

3.9.1. Tabla general por sexo y edad

Tabla 17: General por sexo y edad

		GENERAL POR EDAD Y SEXO													
		Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
Edad	Sexo	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 (17 - 21)	femenino	16	2.91	54	9.82	111	20.18	184	33.45	164	29.82	20	3.64	1	0.18
	masculino	9	1.57	39	6.82	52	9.09	168	29.37	219	38.29	83	14.51	2	0.35
2 (22 - 29)	femenino	18	2.10	80	9.32	159	18.53	302	35.20	262	30.54	37	4.31	0	0.00
	masculino	25	2.84	57	6.48	142	16.14	292	33.18	307	34.89	49	5.57	8	0.91
3 (30 - 39)	femenino	62	6.40	129	13.33	177	18.29	305	31.51	242	25.00	52	5.37	1	0.10
	masculino	70	7.07	81	8.18	180	18.18	324	32.73	271	27.37	40	4.04	24	2.42
4 (40 - 49)	femenino	58	7.32	119	15.03	161	20.33	235	29.67	144	18.18	49	6.19	26	3.28
	masculino	38	4.80	62	7.83	141	17.80	259	32.70	236	29.80	42	5.30	14	1.77
5 (50 - 59)	femenino	41	6.43	72	11.29	135	21.16	209	32.76	157	24.61	11	1.72	13	2.04
	masculino	39	6.11	76	11.91	114	17.87	208	32.60	147	23.04	26	4.08	28	4.39
6 (60 - 75)	femenino	73	13.27	63	11.45	93	16.91	150	27.27	142	25.82	29	5.27	0	0.00
	masculino	45	7.87	80	13.99	113	19.76	175	30.59	145	25.35	14	2.45	0	0.00

Nota: En la presente tabla podemos ver la cantidad de respuestas según rangos de edad y de sexo.

Interpretación:

De la siguiente tabla observamos que, en su mayoría, los usuarios eligieron la opción “ni acuerdo ni desacuerdo”, por lo cual se realiza un breve análisis de cada rango de edad, según sea hombre o mujer.

Entre los 17 y 21 años las mujeres son las que se encuentran mayormente disconformes con un 32.91% (sumatoria de porcentajes femeninos negativos) en comparación a los hombres que tienen un 53.15% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 22 y 29 años observamos que la sumatoria de porcentajes femeninos positivos es de 34.85% en comparación a los hombres que tienen un 41.36% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 30 y 39 años vemos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 38.02%, en comparación a los hombres que tienen un 41.36% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 40 y 49 años revelamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 42.68%, en comparación a los hombres que tienen un 36.87% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 50 y 59 años nos percatamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 38.87%, en comparación a los hombres que tienen un 31.50% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 60 y 75 años vemos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 41.64%, en comparación a los hombres que tienen un 41.61% (sumatoria de porcentajes masculinos negativos).

Por ende, nos podemos dar cuenta que el sexo femenino tiene una percepción más negativa que el hombre respecto de los servicios del RENIEC, y que además los hombres tienen una percepción más positiva que las mujeres, ello se muestra en todos los rangos de edades, salvo el rango de 60 a 75 años donde se muestra una percepción positiva por parte de las mujeres mayor a lo del hombre.

Estos resultados pueden ser explicados, dado que, las mujeres tienen un perfil más minucioso al momento de evaluar que un varón.

3.9.2. Tabla por dimensión por sexo y edad

A. Tangibilidad por sexo y edad

Tabla 18: Resultado de dimensión tangibilidad por sexo y edad

		DIMENSIÓN DE TANGIBILIDAD - POR SEXO Y EDAD													
		Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni a acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
Edad	Sexo	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 (17 - 21)	femenino	4	4.00	10	10.00	21	21.00	44	44.00	17	17.00	4	4.00	0	0.00
	masculino	1	0.96	4	3.85	11	10.58	46	44.23	37	35.58	5	4.81	0	0.00
2 (22 - 29)	femenino	3	1.92	13	8.33	32	20.51	64	41.03	39	25.00	5	3.21	0	0.00
	masculino	7	4.38	14	8.75	32	20.00	57	35.63	42	26.25	7	4.38	1	0.63
3 (30 - 39)	femenino	19	10.80	13	7.39	28	15.91	80	45.45	27	15.34	9	5.11	0	0.00
	masculino	20	11.11	10	5.56	33	18.33	73	40.56	36	20.00	3	1.67	5	2.78
4 (40 - 49)	femenino	17	11.81	19	13.19	22	15.28	57	39.58	21	14.58	4	2.78	4	2.78
	masculino	12	8.33	14	9.72	21	14.58	69	47.92	19	13.19	5	3.47	4	2.78
5 (50 - 59)	femenino	14	12.07	12	10.34	27	23.28	42	36.21	19	16.38	1	0.86	1	0.86
	masculino	16	13.79	12	10.34	19	16.38	51	43.97	12	10.34	3	2.59	3	2.59
6 (60 - 75)	femenino	15	15.00	9	9.00	17	17.00	41	41.00	15	15.00	3	3.00	0	0.00
	masculino	17	16.35	7	6.73	20	19.23	45	43.27	14	13.46	1	0.96	0	0.00

Nota: En la presente tabla representamos los rangos de edad en la dimensión de tangibilidad

Interpretación:

En la siguiente tabla podemos apreciar que mayormente se eligió la opción “ni acuerdo ni desacuerdo”, entonces de esta manera hacemos un breve análisis de cada rango de edad, según sea hombre o mujer.

Entre los 17 y 21 años las mujeres son las que se encuentran mayormente disconformes con un 35.00% (sumatoria de porcentajes femeninos negativos) en comparación a los hombres que tienen un 40.38% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 22 y 29 años observamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 30.77% en comparación a los hombres que tienen un 33.77% (sumatoria de porcentajes masculinos negativos).

Entre las edades de 30 y 39 años vemos que la sumatoria de porcentajes masculinos positivos es de 35.00%, en comparación a las mujeres que tienen un 34.09% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 40 y 39 años revelamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 40.28%, en comparación a los hombres que tienen un 32.64% (sumatoria de porcentajes masculinos negativos).

Entre las edades de 50 y 59 años nos percatamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 45.69%, en comparación a los hombres que tienen un 40.52% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 60 y 75 años vemos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 41.00%, en comparación a los hombres que tienen un 14.52% (sumatoria de porcentajes masculinos negativos).

De lo anteriormente analizado, observamos que la percepción de la dimensión de tangibilidad es negativa tanto en hombres como mujer y en todos los rangos de edades, salvo los jóvenes varones de 17 a 21 años que tienen una percepción positiva mayor que las mujeres de su rango de edad.

B. Fiabilidad por sexo y edad

Tabla 19: Resultado de dimensión fiabilidad por sexo y edad

		DIMENSIÓN DE FIABILIDAD - POR SEXO Y EDAD													
		Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
Edad	Sexo	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 (17 - 21)	femenino	0	0.00	1	0.80	27	21.60	46	36.80	47	37.60	4	3	0	0
	masculino	0	0.00	5	3.85	11	8.46	39	30.00	54	41.54	20	15	1	1
2 (22 - 29)	femenino	0	0.00	4	2.05	45	23.08	62	31.79	75	38.46	9	5	0	0
	masculino	0	0.00	5	2.50	33	16.50	70	35.00	83	41.50	6	3	3	2
3 (30 - 39)	femenino	1	0.45	31	14.09	49	22.27	65	29.55	59	26.82	14	6	1	0
	masculino	4	1.78	16	7.11	50	22.22	79	35.11	63	28.00	8	4	5	2
4 (40 - 49)	femenino	2	1.11	25	13.89	45	25.00	57	31.67	39	21.67	8	4	4	2
	masculino	0	0.00	11	6.11	32	17.78	57	31.67	67	37.22	11	6	2	1
5 (50 - 59)	femenino	1	0.69	14	9.66	37	25.52	46	31.72	42	28.97	3	2	2	1
	masculino	6	4.14	20	13.79	28	19.31	42	28.97	36	24.83	6	4	7	5
D6 (60 - 75)	femenino	6	4.80	16	12.80	33	26.40	34	27.20	32	25.60	4	3	0	0
	masculino	6	4.62	21	16.15	39	30.00	36	27.69	28	21.54	0	0	0	0

Nota: En la presente tabla representamos los rangos de edad en la dimensión de fiabilidad

Interpretación:

En la siguiente tabla podemos apreciar que mayormente se eligió la opción “ni acuerdo ni desacuerdo”, entonces de esta manera hacemos un breve análisis de cada rango de edad, según sea hombre o mujer:

Entre los 17 y 21 años las mujeres son las que se encuentran con un 40.80% (sumatoria de porcentajes femeninos positivos) en comparación a los hombres que tienen un 57.69% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 22 y 29 años observamos que la sumatoria de porcentajes femeninos positivos es de 43.08% en comparación a los hombres que tienen un 46.00% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 30 y 39 años vemos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 36.82%, en comparación a los hombres que tienen un 33.78% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 40 y 49 años revelamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 40.00%, en comparación a los hombres que tienen un 44.44% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 50 y 59 años nos percatamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 35.86%, en comparación a los hombres que tienen un 37.24% (sumatoria de porcentajes masculinos negativos).

Entre las edades de 60 y 75 años vemos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 44.00%, en comparación a los hombres que tienen un 50.77% (sumatoria de porcentajes masculinos negativos).

De lo anteriormente analizado, apreciamos que la percepción de la dimensión de la fiabilidad es más positiva para los hombres que para las mujeres, acentuándose en los rangos de edad de 17 a 29 años.

C. Capacidad de respuesta por sexo y edad

Tabla 20: Resultado de dimension capacidad de respuesta por sexo y edad

		DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA - POR SEXO Y EDAD													
		Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
Edad	Sexo	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 (17 - 21)	femenino	4	4.00	10	10.00	22	22.00	24	24.00	38	38.00	2	2.00	0	0.00
	masculino	5	4.81	12	11.54	11	10.58	19	18.27	42	40.38	15	14.42	0	0.00
2 (22 - 29)	femenino	1	0.64	22	14.10	32	20.51	39	25.00	56	35.90	6	3.85	0	0.00
	masculino	4	2.50	7	4.38	33	20.63	45	28.13	58	36.25	13	8.13	0	0.00
3 (30 - 39)	femenino	8	4.55	23	13.07	40	22.73	42	23.86	52	29.55	11	6.25	0	0.00
	masculino	7	3.89	17	9.44	38	21.11	40	22.22	64	35.56	9	5.00	5	2.78
4 (40 - 49)	femenino	3	2.08	32	22.22	38	26.39	23	15.97	28	19.44	14	9.72	6	4.17
	masculino	5	3.47	11	7.64	31	21.53	33	22.92	52	36.11	6	4.17	6	4.17
5 (50 - 59)	femenino	4	3.45	13	11.21	28	24.14	30	25.86	35	30.17	3	2.59	3	2.59
	masculino	3	2.59	16	13.79	23	19.83	32	27.59	34	29.31	2	1.72	6	5.17
6 (60 - 75)	femenino	14	14.00	12	12.00	16	16.00	16	16.00	34	34.00	8	8.00	0	0.00
	masculino	6	5.77	19	18.27	28	26.92	19	18.27	29	27.88	3	2.88	0	0.00

Nota: En la presente tabla representamos los rangos de edad en la dimensión de capacidad de Respuesta

Interpretación:

En la siguiente tabla podemos apreciar que mayormente se eligió la opción “de acuerdo”, entonces de esta manera hacemos un breve análisis de cada rango de edad, según mujeres y hombres.

Entre los 17 y 21 años las mujeres con un 40.00% (sumatoria de porcentajes femeninos positivos) en comparación a los hombres que tienen un 54.81% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 22 y 29 años observamos que la sumatoria de porcentajes femeninos positivos es de 39.74% en comparación a los hombres que tienen un 44.38% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 30 y 39 años vemos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 40.34%, en comparación a los hombres que tienen un 43.33% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 40 y 39 años revelamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 50.59%, en comparación a los hombres que tienen un 44.44% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 50 y 59 años nos percatamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 38.79%, en comparación a los hombres que tienen un 36.21% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 60 y 75 años vemos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 42.00%, en comparación a los hombres que tienen un 50.96% (sumatoria de porcentajes masculinos negativos).

De lo anteriormente analizado, se observa que hay una percepción mayormente positiva del hombre frente al de la mujer, de la dimensión de capacidad de respuesta, resaltando los rangos de edad de 17 a 29 años, sin embargo, las mujeres de 60 a 75 años tienen una percepción positiva mayor a los hombres de dicha edad.

D. Seguridad por sexo y edad

Tabla 21: Resultado de dimensión seguridad por sexo y edad

		DIMENSIÓN DE SEGURIDAD - POR SEXO Y EDAD													
		Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
Edad	Sexo	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 (17 - 21)	femenino	6	6.00	21	21.00	15	15.00	22	22.00	29	29.00	7	7.00	0	0.00
	masculino	2	1.92	15	14.42	8	7.69	25	24.04	36	34.62	17	16.35	1	0.96
2 (22 - 29)	femenino	13	8.33	26	16.67	22	14.10	52	33.33	39	25.00	4	2.56	0	0.00
	masculino	12	7.50	11	6.88	15	9.38	48	30.00	60	37.50	12	7.50	2	1.25
3 (30 - 39)	femenino	21	11.93	37	21.02	28	15.91	36	20.45	47	26.70	7	3.98	0	0.00
	masculino	28	15.56	18	10.00	26	14.44	52	28.89	46	25.56	6	3.33	4	2.22
4 (40 - 49)	femenino	23	15.97	25	17.36	28	19.44	28	19.44	21	14.58	13	9.03	6	4.17
	masculino	14	9.72	17	11.81	29	20.14	36	25.00	38	26.39	9	6.25	1	0.69
5 (50 - 59)	femenino	16	13.79	17	14.66	23	19.83	26	22.41	28	24.14	2	1.72	4	3.45
	masculino	9	7.76	15	12.93	21	18.10	31	26.72	29	25.00	5	4.31	6	5.17
6 (60 - 75)	femenino	24	24.00	13	13.00	12	12.00	18	18.00	28	28.00	5	5.00	0	0.00
	masculino	11	10.58	20	19.23	11	10.58	22	21.15	37	35.58	3	2.88	0	0.00

Nota: En la presente tabla representamos los rangos de edad en la dimensión de seguridad

Interpretación:

En la siguiente tabla podemos apreciar que mayormente se eligió la opción “ni acuerdo ni desacuerdo”, entonces de esta manera hacemos un breve análisis de cada rango de edad, según mujeres y hombres.

Entre las edades de 17 y 21 años observamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 42.00% en comparación a los hombres que tienen un 51.92% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 22 y 29 años observamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 39.10% en comparación a los hombres que tienen un 46.25% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 30 y 39 años vemos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 48.26%, en comparación a los hombres que tienen un 40.00% (sumatoria de porcentajes masculinos negativos).

Entre las edades de 40 y 39 años revelamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 52.78%, en comparación a los hombres que tienen un 41.67% (sumatoria de porcentajes masculinos negativos).

Entre las edades de 50 y 59 años nos percatamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 48.28%, en comparación a los hombres que tienen un 34.48% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 60 y 75 años vemos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 49.00%, en comparación a los hombres que tienen un 40.00% (sumatoria de porcentajes masculinos negativos).

De lo anteriormente analizado, se aprecia que la percepción sobre la dimensión de seguridad es mayormente negativa, tanto para los hombres como mujeres en los diferentes rangos de edad, sin embargo, los hombres tienen una percepción más positiva que las mujeres, acentuándose an los rangos de edad de 17 a 29 años.

E. Empatía por sexo y edad

Tabla 22: Resultado de dimension empatía por sexo y edad

		DIMENSIÓN DE EMPATÍA - POR SEXO Y EDAD													
		Totalmente en desacuerdo		Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
Edad	Sexo	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 (17 - 21)	femenino	2	1.60	12	9.60	26	20.80	48	38.40	33	26.40	3	2.40	1	0.80
	masculino	1	0.77	3	2.31	11	8.46	39	30.00	50	38.46	26	20.00	0	0.00
2 (22 - 29)	femenino	1	0.51	15	7.69	28	14.36	85	43.59	53	27.18	13	6.67	0	0.00
	masculino	2	1.00	20	10.00	29	14.50	72	36.00	64	32.00	11	5.50	2	1.00
3 (30 - 39)	femenino	13	5.91	25	11.36	32	14.55	82	37.27	57	25.91	11	5.00	0	0.00
	masculino	11	4.89	20	8.89	33	14.67	80	35.56	62	27.56	14	6.22	5	2.22
4 (40 - 49)	femenino	13	7.22	18	10.00	28	15.56	70	38.89	35	19.44	10	5.56	6	3.33
	masculino	7	3.89	9	5.00	28	15.56	64	35.56	60	33.33	11	6.11	1	0.56
5 (50 - 59)	femenino	6	4.14	16	11.03	20	13.79	65	44.83	33	22.76	2	1.38	3	2.07
	masculino	5	3.45	13	8.97	23	15.86	52	35.86	36	24.83	10	6.90	6	4.14
6 (60 - 75)	femenino	14	11.20	13	10.40	15	12.00	41	32.80	33	26.40	9	7.20	0	0.00
	masculino	5	3.85	13	10.00	15	11.54	53	40.77	37	28.46	7	5.38	0	0.00

Nota: En la presente tabla representamos los rangos de edad en la dimensión de empatía

Interpretación:

En la siguiente tabla podemos apreciar que mayormente se eligió la opción “ni acuerdo ni desacuerdo”, entonces de esta manera hacemos un breve análisis de cada rango de edad, según sea mujer o hombre.

Entre las edades de 17 y 21 años observamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 32.00% en comparación a los hombres que tienen un 58.46% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 22 y 29 años observamos que la sumatoria de porcentajes femeninos positivos es de 33.85% en comparación a los hombres que tienen un 38.50% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 30 y 39 años vemos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 33.85%, en comparación a los hombres que tienen un 36.00% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 40 y 39 años revelamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 32.78%, en comparación a los hombres que tienen un 40.00% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 50 y 59 años nos percatamos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 28.97%, en comparación a los hombres que tienen un 35.86% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

Entre las edades de 60 y 75 años vemos que la sumatoria de porcentajes femeninos negativos es de 33.60%, en comparación a los hombres que tienen un 33.85% (sumatoria de porcentajes masculinos positivos).

De lo anteriormente analizado, sobre la percepción de la dimensión de empatía, observamos que las mujeres tienen una percepción más negativa que los varones, acentuándose en el rango de edad de 30 a 39 años en las mujeres. Es importante señalar que los varones de las edades de 17 a 21 años tienen una percepción más positiva que las mujeres respecto a la dimensión de empatía.



3.11 Propuesta De Mejora

3.11.1. Resultados de la investigación en el RENIEC

Tras realizar la encuesta estandarizada se determinó que la calidad de servicio en la institución pública RENIEC, es percibida como ineficiente. Con el método SERVQUAL pudimos conocer la percepción del usuario respecto a la calidad que en síntesis se muestra a continuación.

Obtuvimos los siguientes promedios de calificación:

- ✓ En la dimensión de fiabilidad se obtuvo un promedio de escala de 4.02 puntos, esto puede ser dado por los tramites complicados que retrasan a los usuarios en sus actividades.
- ✓ En la dimensión de empatía se obtuvo un promedio de escala de 4.00 puntos, esto puede ser dado a que algunos empleados no manejan un buen trato hacia el cliente.
- ✓ En la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo un promedio de escala de 3.92 puntos, esto puede ser dado a que existen diferentes procedimientos para llenar la documentación y también el empleado no muestra el interés para solucionarlo por ello el usuario se siente disconforme.
- ✓ En la dimensión de tangibilidad se obtuvo un promedio de escala de 3.66 puntos, esto puede ser dado porque los usuarios no tienen una percepción favorable frente a la infraestructura de la institución.

- ✓ En la dimensión de seguridad se obtuvo un promedio de 3.65 puntos, esto puede ser dado ya que los usuarios no se sienten seguros dentro de la organización, así como la prevención de desastres naturales.

3.11.2. Propuesta de mejora a desarrollar

Buscando dar una propuesta integral para mejorar el proceso del servicio y su percepción del mismo, se evaluó distintas herramientas, para finalmente proponer la implementación de grupos Kaizen.

El objetivo sería:

Implementar grupos Kaizen aplicando la herramienta círculos de calidad por Ishikawa, para mejorar la percepción de servicio de calidad al cliente de 3.9 a 5.5 según la escala Likert del Modelo SERVQUAL.

Esta herramienta de trabajo llamada “Círculos de Control de Calidad” fue introducida en los años sesenta por Kaoru Ishikawa, quien fue uno de los primeros en utilizarlos, y desde entonces, ha figurado un elemento fundamental de participación de los colaboradores en las organizaciones que han implantado sistemas de mejora continua.

Como se menciona en el libro, “La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa” de Imai (1995) el Kaizen se puede conceptualizar como mejora continua a un bajo costo, pero con una gran responsabilidad de todo el personal, pero en especial de la alta gerencia.

Por ello Andrade (2016) interpreta a Kaizen como:

“una filosofía que se puede aplicar en todos los ámbitos de la vida y también en el laboral. Cada empleado puede mejorar continuamente su trabajo ya que, todos sin ninguna excepción son seres en construcción; capaces de desarrollar nuevos métodos que faciliten el trabajo que realicen, pero esto solo puede ser viable si la alta gerencia está comprometida con dicha filosofía ya que es la que proporcionará todos los recursos necesarios para la correcta aplicación de Kaizen.” (p. 9)

3.11.3. Tácticas

Táctica 1: Concienciación y convencimiento de la dirección.

Táctica 2: Formación de la estructura organizativa de apoyo.

Táctica 3: Diseño de la metodología a aplicar y los sistemas de organización.

Táctica 4: Selección de temas prioritarios.

Táctica 5: Declaración institucional.

Táctica 6: Lanzamiento de los primeros programas.

3.11.4. Actividades

Táctica 1 Concienciación y convencimiento de la dirección.

Para afrontar la táctica número 1 se sugiere implementar la siguiente actividad.

Actividad	Tiempo
Coordinar reunión con Gerente General de RENIEC	Junio
Reunión con Gerente	Junio
Coordinar reunión con equipo directivo	Junio
Reunión con equipo directivo	Junio

Táctica 2: Formación de la estructura organizativa de apoyo.

Para afrontar la táctica número 4 se sugiere implementar la siguiente actividad.

Actividad	Tiempo
Coordinar reunión con área de recursos humanos	Julio
Reunión con área de recursos humanos	Julio
Contratar a una persona externa para que ayude a cumplir la metodología.	Julio
Buscar un lugar de reunión, para comentarlo con los colaboradores.	Julio
Reunión con colaboradores de la organización	Julio
Definir herramientas a usar (libreta de notas, lapiceros).	Julio
Explicar la metodología de estudio	Julio

Táctica 3: Diseño de la metodología a aplicar en la organización.

Para afrontar la táctica número 3 se sugiere implementar la siguiente actividad.

Actividad	Tiempo
Volver a tener reunión con recursos humanos	Julio
Planear horarios para que los colaboradores asistan a reuniones.	Julio
Escoger 5 o 8 colaboradores que participen en las reuniones.	Julio

Táctica 4: Selección de temas prioritarios.

Para afrontar la táctica número 4 se sugiere implementar las siguientes actividades.

Actividad	Tiempo
Abrir buzón de sugerencias.	Julio
Seleccionar temas a tratar en los círculos de calidad.	Julio
Comentar los principales temas a mejora con colaboradores.	Julio
Reunir información, tras la reunión.	Julio

Táctica 5: Declaración institucional.

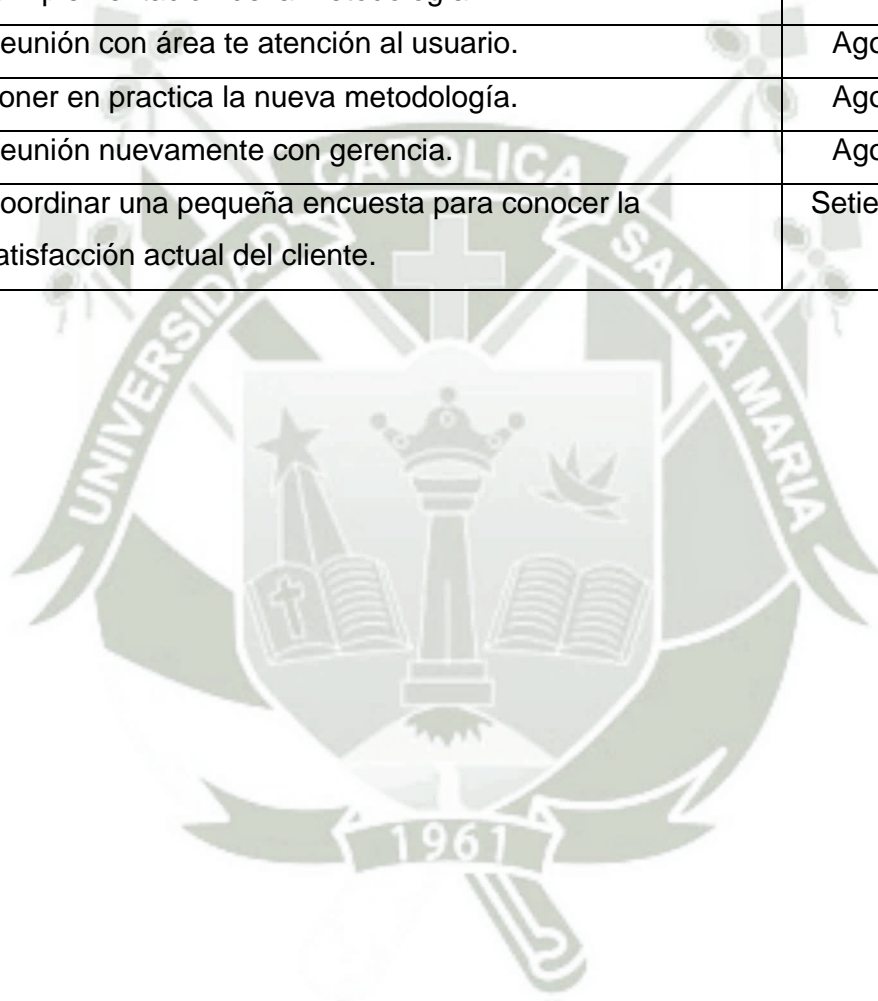
Para afrontar la táctica número 5 se sugiere implementar las siguientes actividades.

Actividad	Tiempo
Reunión con persona que brinda asesoramiento de la metodología.	Agosto
Coordinar reunión con gerencia general.	Agosto
Reunión con gerencia.	Agosto
Comparación de las políticas institucionales.	Agosto
Definir las nuevas políticas de la institución.	Agosto
Diseñar pasos para que mejore el compromiso de calidad.	Agosto

Táctica 6: Lanzamiento de los primeros programas.

Para afrontar la táctica número 6 se sugiere implementar la siguiente actividad.

Actividad	Tiempo
Coordinar reunión con Gerente General de RENIEC	Agosto
Reunión con gerencia para determinar la fecha y mostrar la implementación de la metodología.	Agosto
Reunión con área de atención al usuario.	Agosto
Poner en práctica la nueva metodología.	Agosto
Reunión nuevamente con gerencia.	Agosto
Coordinar una pequeña encuesta para conocer la satisfacción actual del cliente.	Setiembre



CAPITULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Primera conclusión: Se concluye que el 55% de los usuarios calificó el RENIEC de manera ineficiente (“ni acuerdo ni en desacuerdo”). El promedio de puntaje general de todas las dimensiones analizadas, según la escala SERVQUAL fue de 3.89 de 7, debido a una deficiente organización de la entidad. Respecto a las dimensiones, los usuarios mantienen una posición neutra correspondiente a fiabilidad y empatía, sin embargo, existe una percepción desfavorable hacia las dimensiones de capacidad de respuesta, tangibilidad y seguridad. Las mujeres tienen una percepción más negativa que los hombres respecto del servicio del RENIEC, pues son más minuciosas en su evaluación, salvo en el rango de 60 a 75 años.

Segunda conclusión: Respecto a la dimensión de fiabilidad, se concluye que el 33% de los usuarios califica de manera positiva la organización del RENIEC. Esta dimensión obtuvo un puntaje de 4.2 de 7 en la escala de SERVQUAL, a pesar de ser el mayor puntaje de toda la dimensión, este puede haber sido afectado por la complejidad de los trámites que retrasan a los usuarios en sus actividades. Esta dimensión es más positiva para los hombres que para las mujeres, especialmente en los rangos de edad de 17 a 29 años. A mayor edad, mayor es la desaprobación de la percepción de fiabilidad que genera el RENIEC en los usuarios.

Tercera Conclusión: Respecto a la dimensión de empatía, se concluye que el 21% de los usuarios, califica positivamente la organización del RENIEC. Esta dimensión obtuvo un puntaje de 4 de 7, en la escala de SERVQUAL. Pese a que fue el puntaje mayor de toda la dimensión, puede estar siendo afectado por una deficiencia en el buen trato de los colaboradores hacia los usuarios. La aprobación de la empatía es más positiva para los hombres que para las mujeres,

acentuándose en los rangos de edad de 30 a 39 años. A mayor edad, mayor es la desaprobación de la percepción de empatía que genera el RENIEC en los usuarios.

Cuarta Conclusión: Respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, se concluye que el 32% de los usuarios califica de manera positiva a la organización del RENIEC. Esta dimensión obtuvo un puntaje de 3.92 de 7, en la escala de SERVQUAL, no obstante, fue el puntaje mayor de toda la dimensión y puede estar siendo afectado por la existencia de diferentes procedimientos en los que los colaboradores no muestran interés en ayudar al usuario y por ello su disconformidad. También concluimos que la aprobación de la capacidad de respuesta es más positiva para los hombres que para las mujeres, acentuándose en los rangos de edad de 17 a 21 años; cabe mencionar que las mujeres de 60 a 75 años tienen una percepción positiva mayor a los hombres. Como en las anteriores, a mayor edad, mayor es la desaprobación de la percepción de atención al usuario por parte del RENIEC.

Quinta Conclusión: Respecto a la dimensión de tangibilidad se concluye que el 15% de los usuarios califica de manera positiva la organización del RENIEC, igualmente, esta dimensión obtuvo un puntaje de 3.66 de 7, en la escala de SERVQUAL, a pesar de ser el puntaje mayor de toda la dimensión, puede estar siendo afectado ya que los usuarios no tienen una percepción favorable frente a la infraestructura de la institución. También concluimos que en la dimensión de tangibilidad los hombres tienen una percepción más positiva que las mujeres acentuándose en los jóvenes varones de 17 a 21, y también apreciamos que, a mayor edad, mayor es la desaprobación de la dimensión tangibilidad por parte del RENIEC.

Sexta Conclusión: Respecto a la dimensión de seguridad se concluye que el 23% de los usuarios califica de manera positiva la organización del RENIEC, sin embargo, esta dimensión obtuvo un puntaje de 3.65 de 7, en la escala de SERVQUAL, a pesar de ser el puntaje mayor de toda la dimensión esto puede ser dado ya que los usuarios no se

sienten seguros dentro de la organización. También concluimos que la dimensión de seguridad en los hombres tiene una percepción más positiva que las mujeres, acentuándose en los rangos de edad de 17 a 29 años, no obstante, a mayor edad, mayor es la desaprobación de la dimensión de seguridad por parte del RENIEC.



4.2. Recomendaciones

Tras el análisis de la información sistematizada y procesada, mostrada en tablas y gráficos del Capítulo IV de Resultados, y habiendo discernido en el tema, expresado en las conclusiones. Es que se sugieren las siguientes recomendaciones:

Primera Recomendación: Establecer un horario de trabajo óptimo en la oficina central de Arequipa, que permita la atención de los usuarios en un horario completo, cubriendo el horario de almuerzo de los colaboradores, de tal manera que se eviten las colas excesivas dentro de la organización.

Segunda Recomendación: Realizar un programa de seguimiento de la inducción y capacitación de los colaboradores, para afianzar sus conocimientos y fidelización con la empresa, desarrollando la empatía con los usuarios.

Tercera Recomendación: Viabilizar el mejoramiento de la distribución de las áreas de atención y realizar las señaléticas notorias de seguridad.

Cuarta Recomendación: Desarrollar en el programa de capacitación a los colaboradores, con especial énfasis en el área de seguridad (vigilantes) dado que los usuarios, generalmente son personas de la tercera edad, y siempre piden orientación a esta área en primera instancia.

Quinta Recomendación: Cuando los usuarios realizan su trámite a través del sistema de colas, surgen diferentes incomodidades, desde las personas que ofrecen su turno en la cola por un incentivo económico, hasta el común desorden y molestias generado en la misma cola, dado que los usuarios en fila no logran ver que ventanilla está desocupada. Por ello, se recomienda viabilizar un sistema de tickets para evitar la incomodidad de las colas, bullicio y posibles reclamos, para lo cual se añade un departamento de calidad.

Sexta Recomendación: Se recomienda, generar en los colaboradores, habilidades blandas, como la paciencia y la empatía, ya que algunos usuarios acuden a la institución a realizar trámites que son, en muchas ocasiones, desconocidos para ellos.

Séptima Recomendación: Acerca de una propuesta de mejora aplicar el sistema de grupos Kaizen como estrategia en el proceso de gestión de calidad para conseguir las metas propuestas y la satisfacción del cliente, dado que las herramientas Kaizen (círculos de calidad) no necesitan financiamientos y/o presupuestos complejos, debido a que no implica la implementación de nuevas tecnologías, más si contribuye al desarrollo de los colaboradores.




Bibliografía

- Aiteco Consultores. (2018). *Aiteco Consultores*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Andrade, C. (2016). *Adaptación de herramientas Kaizen en los procesos de preparación y servicio para aumentar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa de catering "di eventi"*. Quito: Pontificie Universidad católica del Ecuador - Matriz.
- Basantes A, R. (2017). *Modelo Servqual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad Nacional Chimborazo Riobamba - Ecuador*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Berry, L., Bennet, J., & Brown, D. (1989). *falta*. peru: san .
- Blog calidad ISO. (1 de Setiembre de 2016). *Blog de calidad ISO*. Obtenido de <http://blogdecalidadiso.iso.es/como-funciona-la-gestion-de-la-calidad-en-otros-paises/9/01/2016>
- Crosby, P. (1988). *La Organización permanece exitosa*. Mexico: Mcgraw-Hill.
- Cruz Ramirez, J. (Agosto de 2014). *Historia de la calidad*. Obtenido de http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal5.pdf
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Duque, E. O. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de Medición. *Innovar Journal*, 64-80.
- Espejel, F. (2010). *Yumpu*. Obtenido de <https://www.yumpu.com/es/document/view/14668806/validacion-del-servqual-en-una-institucion-publica-mexicana>
- Gabriel Weil, A. S. (2003). *Medición de calidad de los Servicios*. Buenos Aires: Universidad del CEMA.
- Imai, M. (1995). *kaizen La clave de la ventaja competitiva Japonesa*. Mexico: Continental.
- INACAL. (Octubre de 2015). *Instituto Nacional de Calidad*. Obtenido de <https://www.inacal.gob.pe/>
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control de la calidad?* Colombia: Normal.
- Juran, J. (1990). *Juran y la Planificación de la Calidad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Manene, L. M. (1 de Diciembre de 2010). Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 181-209.

- Mejía, E. (2014). *Determinar la Satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de cajamarca*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Mendoza C, J. (2015). *Dimensión del Modelo Serqual que tiene mayor Relevancia en la Satisfacción del cliente final que compra equipos prime de la empresa FERREYROS SA.* . Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Neira García, J. E., & Díaz Portilla, E. L. (2016). *Evaluación del nivel de Satisfacción del Usuario de el RENIEC en la Oficina Registral del distrito del Porvenir* . Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego .
- RAE. (2017). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Rathmell, J. (1974). *Comercialización en el sector servicios*. En J. Rathmell. Massachusetts: Winthrop Publishers.
- Rathmell, J. (1974). *Marketing in the service sector*. Massachusetts: Winthrop Publishers.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (s.f.). *RENIEC*. Obtenido de <https://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm>
- Torres, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de Evaluación de la calidad de servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 57-76.
- Vega, M. d. (2003). *Customer Relationship Management CRM*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo Leon.
- Vera, E. (2017). *Modelo Serqual en la verificación de la satisfacción de la Calidad de Servicio Academico Universitario en el caso: Escuela de Administración de empresas*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Villalba, C. (1 de Julio de 2013). Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20(3).pdf)
- Wikipedia. (28 de agosto de 2018). *Wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_en_el_servicio
- Zavala, A. A. (2013). *Plan para el desarrollo empresarial*. Lima: San Marcos.
- Zeithaml, V., Parasuraman, & Berry, L. (1992). *Calidad Total en la gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos .

Anexos

Anexo 1: Primera solicitud a RENIEC



“Año del buen servicio al ciudadano”

**Solicito: Permiso para realizar trabajo de investigación
Arequipa 25 de octubre del 2017**

Ing. Walter Pablo Aguirre Abuhadba
Jefe Regional Arequipa-Moquegua-Tacna
RENIEC

Yo, Jeancarlo Jesús Molina Alvarez,
identificado con DNI N° 71625646 con
domicilio en calle Garaycochea #222 en
distrito de cercado. Ante Ud.
Respetuosamente me presento y expongo:

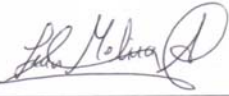
Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración de Empresas en la
Universidad Católica Santa María, solicito a Ud. Permiso para realizar encuestas
estandarizadas dentro de la institución **RENIEC** Arequipa ello con el fin de realizar mi
trabajo de investigación sobre “Estudio del modelo Servqual para elevar el nivel de
satisfacción en el **RENIEC** Arequipa” para obtener mi título de licenciatura.

RENIEC es una organización del estado en la que es muy importante la Gestión de Calidad,
mi estudio contribuirá e impactará en dicha organización positivamente. Determinando las
discrepancias del cliente para el servicio, y también determinará lo que se percibe de la
organización.

Adjunto fotocopia del grado bachiller y constancia de termino de estudios.

Quedo a su disposición para cualquier pregunta o duda que le pueda surgir.

Atentamente,



Jeancarlo Jesús Molina Alvarez
DNI: 71625646
Celular 940748252, jeancarlomolina222@gmail.com

Anexo 2: Segunda solicitud a RENIEC



“Año del buen servicio al ciudadano”

**Solicito: Permiso para empezar trabajo de investigación
Arequipa 29 de diciembre del 2017**

Srta. Jenny Mabel Ramírez Ramírez
Jefe Oficina Registral 8-Arequipa


Yo, Jeancarlo Jesús Molina Alvarez,
identificado con DNI N° 71625646 con
domicilio en calle Garaycochea #222 en
distrito de cercado. Ante Ud.
respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración de Empresas en la Universidad Católica Santa María, y conforme a lo conversado el día 27 de diciembre del 2017, solicito permiso para realizar encuestas estandarizadas dentro de la institución **RENIEC** Arequipa desde el día 03 de enero del 2018 al 22 de enero del 2018 ello con el fin de realizar mi trabajo de investigación para obtener mi título de licenciatura.

RENIEC es una organización del estado en la que es muy importante la Gestión de Calidad, mi estudio contribuirá e impactará en dicha organización positivamente. Determinando las discrepancias del cliente para el servicio, y también determinará lo que se percibe de la organización.

Quedo a su disposición para cualquier pregunta o duda que le pueda surgir.

Atentamente,

Jeancarlo Jesús Molina Alvarez
DNI: 71625646
Celular 940748252, jeancarlomolina222@gmail.com

Anexo 3: Encuesta a usuario

CUESTIONARIO								
Estimado usuario, con la presente encuesta pretendemos conocer su evaluación sobre el servicio otorgado por el RENIEC, para ello solicitamos su colaboración para dar respuesta al siguiente cuestionario. Gracias								
1. Edad: _____ 2. Sexo: M () F () 3. Distrito _____ 4. Tramito por internet si () no ()								
N°P	Afirmaciones para el cuestionario	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
P1	Las condiciones de oficinas, mobiliarios, estructuras son adecuadas.	1	2	3	4	5	6	7
P2	El equipamiento (tecnologías de información) es moderno.	1	2	3	4	5	6	7
P3	La presentación del personal administrativo, de apoyo y seguridad se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados.	1	2	3	4	5	6	7
P4	Los folletos entregados con información son claros.	1	2	3	4	5	6	7
P5	El RENIEC cumple con la entrega de documentación en las fechas señaladas.	1	2	3	4	5	6	7
P6	Cuando ud. presenta un problema relacionado con el servicio prestado, el RENIEC muestra un verdadero interés en solucionar el problema.	1	2	3	4	5	6	7
P7	El RENIEC desempeña sus servicios de manera correcta a la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
P8	El RENIEC cumple con los servicios ofrecidos.	1	2	3	4	5	6	7
P9	El RENIEC mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.	1	2	3	4	5	6	7
P10	El trabajador informa al usuario las condiciones del servicio (reglamentaciones internas).	1	2	3	4	5	6	7
P11	El personal del RENIEC presta un servicio rápido y eficaz.	1	2	3	4	5	6	7
P12	El personal del RENIEC siempre se muestra dispuesto a ayudar a los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
P13	Los empleados dedican el tiempo necesario para atenderlo.	1	2	3	4	5	6	7
P14	El comportamiento de los empleados del RENIEC transmiten confianza	1	2	3	4	5	6	7
P15	Los usuarios se sienten seguros dentro de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
P16	Los empleados del RENIEC tratan siempre a los usuarios con cortesía.	1	2	3	4	5	6	7
P17	El trabajador de RENIEC posee la formación y experiencia adecuada para satisfacer las necesidades del usuario.	1	2	3	4	5	6	7
P18	En el RENIEC el usuario se siente tratado de manera individual.	1	2	3	4	5	6	7
P19	La organización tiene horarios de atención convenientes.	1	2	3	4	5	6	7
P20	En el RENIEC se recibe un trato cara a cara.	1	2	3	4	5	6	7
P21	El RENIEC recomiendan a los usuarios el servicio que mejor se ajuste a sus necesidades.	1	2	3	4	5	6	7
P22	El RENIEC se esfuerza permanentemente en entender las necesidades del usuario.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 4: Base de datos

N°	I	DISTRITO	IN	TANGIBILIDAD				FIABILIDAD					RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA					
				P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	4	M	YANAHUARA	NO	5	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	5	7	6	6	6	7	6	6
2	2	M	CERCADO	NO	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	1	3	5	5	5	7	6	3	7	4	5	5
3	2	F	JB Y.R.	NO	5	3	4	3	3	3	4	4	3	2	5	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4	2
4	5	M	PAUCARPATA	NO	1	7	7	7	7	1	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	3	M	CERRO COLORADO	NO	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
6	2	M	HUNTER	NO	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3
7	2	F	MIRAFLORES	NO	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
8	3	M	PAUCARPATA	NO	2	4	7	5	3	3	1	4	3	3	1	1	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3
9	2	F	MARIANO MELGAR	NO	5	4	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5
10	2	M	CERRO COLORADO	NO	6	6	6	7	7	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6	5	6	6	6
11	1	M	SACHACA	NO	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
12	4	M	CERCADO	NO	3	7	7	5	7	6	5	5	6	7	5	7	3	4	6	6	5	5	1	5	5	4
13	6	F	CAYMA	NO	1	4	5	4	5	4	3	3	2	2	5	1	1	4	5	1	1	4	1	4	3	2
14	6	F	CAYMA	NO	2	3	5	5	5	4	3	2	2	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4
15	2	F	MARIANO MELGAR	SI	3	4	5	3	3	4	4	4	5	3	1	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	3
16	1	M	ALTO SELVA ALEGRE	NO	3	4	4	4	5	4	5	5	2	2	5	5	6	6	2	4	4	4	6	6	5	6
17	3	M	HUNTER	NO	3	1	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	1	3	4	2	3	5	4	5	4	3
18	6	F	CERCADO	NO	1	3	5	4	5	4	3	3	2	2	5	1	5	4	1	4	5	4	5	4	6	1
19	1	M	PAUCARPATA	NO	5	3	5	5	3	4	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5
20	2	M	SOCABAYA	SI	4	3	5	4	5	5	5	5	7	1	3	5	5	5	5	4	5	3	7	5	2	4
21	6	M	CERCADO	NO	1	3	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	1	3	2	4	2	4	5	2
22	1	M	MIRAFLORES	SI	5	3	5	5	4	5	4	6	6	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6
23	2	M	MARIANO MELGAR	SI	5	3	5	5	5	2	5	5	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	2
24	1	M	JBL Y.R.	NO	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	2	2	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4
25	1	F	CERRO COLORADO	NO	3	4	6	4	5	4	5	5	5	2	5	2	2	2	5	5	5	3	4	3	2	2
26	1	F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	3	4	5	4	3	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	5	4	2
27	5	M	MARIANO MELGAR	NO	3	5	6	4	5	4	2	7	2	2	5	4	4	6	7	7	6	6	2	7	4	6
28	1	M	YURA	NO	4	4	5	5	2	6	4	4	2	6	6	3	5	5	4	5	3	2	5	4	3	5
29	2	M	SOCABAYA	NO	3	5	6	4	4	6	4	4	4	4	6	2	6	4	2	4	4	4	5	4	5	4
30	2	M	PAUCARPATA	NO	4	5	6	5	4	4	6	6	5	5	5	5	6	6	2	5	4	4	4	4	2	2
31	4	M	HUNTER	NO	5	3	7	4	4	2	5	5	5	6	7	6	6	4	6	6	6	3	6	6	6	6
32	3	M	SOCABAYA	SI	5	5	7	4	1	5	6	6	4	4	7	7	6	5	5	6	6	2	6	6	6	6
33	2	F	ALTO SELVA ALEGRE	SI	4	4	6	4	6	5	6	5	2	2	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4
34	6	F	CAYMA	NO	1	2	2	4	1	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	2	4	3	5	1
35	3	F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	5	5	6	2	4	4	6	6	4	4	4	6	6	6	2	6	6	6	2	6	6	6
36	6	M	ALTO SELVA ALEGRE	NO	3	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
37	6	F	SOCABAYA	NO	1	3	5	4	5	4	3	3	2	2	5	3	3	5	4	3	4	4	5	4	3	5
38	6	F	CERCADO	NO	1	3	5	4	5	4	3	2	2	3	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	5	5
39	4	F	MIRAFLORES	NO	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	2	2	1	2	4	3	4	4	4
40	3	M	CAYMA	NO	2	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	6	5	4	5	3	4	5	6
41	6	M	CERCADO	NO	1	4	6	4	2	4	1	1	2	4	2	6	4	4	5	5	4	5	1	5	6	6
42	4	F	HUNTER	NO	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6
43	2	F	PAUCARPATA	NO	5	3	5	4	5	4	5	6	6	5	5	5	5	6	2	5	5	5	3	6	5	6
44	6	F	SOCABAYA	NO	1	1	2	4	5	4	3	2	3	2	5	1	1	1	2	1	2	4	1	4	5	1
45	4	F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	6	4	5	4	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	5	5	6	6	6
46	5	M	MARIANO MELGAR	NO	3	2	5	4	2	4	3	5	4	5	5	6	3	5	1	5	5	6	3	4	5	6
47	2	F	YANAHUARA	SI	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	1	5	5	4	3	4	4	4
48	3	F	PAUCARPATA	NO	4	4	5	4	3	4	4	4	3	2	5	5	5	5	2	5	5	5	3	4	5	5
49	2	F	PAUCARPATA	SI	3	4	6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	3	2	2	3	4	4
50	4	F	PAUCARPATA	NO	3	4	5	4	6	4	6	6	4	4	5	6	6	6	1	6	6	4	2	4	5	6
51	6	F	YANAHUARA	NO	5	5	6	4	4	4	5	4	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	5	6
52	3	M	CERRO COLORADO	SI	7	7	7	4	7	7	7	7	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
53	2	M	TIABAYA	NO	4	4	5	3	7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4
54	2	M	CERRO COLORADO	NO	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
55	6	F	CERCADO	NO	1	3	4	5	4	3	2	2	3	5	3	4	3	1	4	4	4	4	2	4	5	4
56	4	M	JB Y.R.	SI	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
57	1	F	ALTO SELVA ALEGRE	SI	5	6	6	4	6	5	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	6	7	5	4
58	1	M	CAYMA	NO	1	4	5	7	5	3	5	4	1	1	4	4	7	4	1	4	4	5	5	1	5	5
59	5	M	MARIANO MELGAR	NO	5	5	6	4	6	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	5
60	6	M	CERCADO	NO	1	4	4	4	5	4	3	3	2	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
61	1	M	CERCADO	SI	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	1	1	1	3	3	1	4	5	3	5	3	4
62	1	M	SOCABAYA	NO	3	5	6	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	5	6
63	2	F	CERRO COLORADO	NO	3	4	6	6	5	4	6	6	3	3	3	5	5	5	2	4	4	6	5	6	5	5
64	3	M	HUNTER	NO	5	4	6	4	3	4	2	4	5	5	4	6	6	6	2	5	5	6	5	6	4	4
65	2	F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	3	2	5	5	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4
66	3	F	MIRAFLORES	SI	4	6	6	6	7	5	5	6	4	3	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6
67	3	M	TIABAYA	NO	4	4	6	4	5	4	6	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	1	4	5	5
68	5	M	HUNTER	NO	2	3	4	6	4	6	6	5	5	5	4	3	6	1	6	4	5	2	5	4	4	4
69	4	F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	2	5	5	5	4	4	7	6	5	5	5	6	7	7	1	6	6	6	4	5	5	6
70	3	M	PAUCARPATA	SI	4	4	6	4	6	4	6	5	4	4	4	6	6	6	4	6	6	6	6			

71	3F	YURA	NO	4	4	6	4	6	4	2	2	6	3	5	4	2	6	2	4	5	5	4	4	4	2
72	4M	YURA	SI	4	4	5	4	6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	3	6	5	5
73	2F	YURA	NO	3	4	6	4	6	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	4	5	5	3	5	5
74	4F	YANAHUARA	NO	4	4	6	4	6	4	4	4	5	5	5	7	5	6	3	4	6	7	3	4	4	5
75	2F	YURA	NO	2	4	5	4	4	4	5	5	5	6	6	6	6	3	5	4	4	5	4	4	4	4
76	4F	CAYMA	NO	5	3	5	4	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	6	4	4	5	5	3	2	2
77	3F	CAYMA	NO	3	4	6	4	5	4	6	6	3	2	2	6	5	2	2	2	2	4	4	2	1	2
78	3M	PAUCARPATA	NO	5	3	5	4	6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5
79	1M	TIABAYA	NO	3	4	6	4	5	4	6	6	6	5	5	5	6	6	2	5	5	5	5	5	4	5
80	3F	SACHACA	NO	2	4	5	4	3	4	3	2	5	3	5	5	5	6	1	5	5	5	2	5	5	4
81	2M	CERRO COLORADO	NO	4	4	6	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	6	1	5	4	4	3	5	5	5
82	4F	HUNTER	NO	2	2	5	4	2	4	2	2	3	3	4	3	4	5	2	4	5	4	2	2	4	5
83	6F	CERRO COLORADO	NO	5	4	6	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	6	5	4	4
84	1M	MARIANO MELGAR	SI	4	4	5	4	6	2	4	4	5	2	3	5	4	5	2	4	6	6	6	6	5	6
85	6F	SACHACA	NO	5	4	6	4	6	4	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	2	6	5	4
86	4M	MARIANO MELGAR	NO	3	4	5	4	6	4	5	5	5	5	5	5	6	6	2	5	6	6	5	5	6	4
87	2M	SOCABAYA	NO	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4
88	3F	YURA	NO	2	4	6	4	5	4	6	6	5	3	6	5	4	4	2	5	5	5	3	5	5	6
89	1M	HUNTER	NO	5	5	5	4	6	4	5	5	6	2	5	4	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6
90	2F	HUNTER	NO	2	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	6	2	4	4	4	2	4	4	4
91	1M	CERRO COLORADO	SI	2	4	6	4	6	4	4	5	5	5	6	5	4	6	2	5	4	6	5	5	5	4
92	3F	PAUCARPATA	NO	4	4	6	4	3	4	3	3	3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
93	2F	JOYA	NO	2	4	5	4	4	4	5	5	5	2	5	3	4	5	3	4	3	4	5	5	5	6
94	2M	CERRO COLORADO	SI	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	4
95	2F	MARIANO MELGAR	SI	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	6	5	6	6	2	4	4	4	5	5	5	4
96	1F	CERRO COLORADO	NO	3	4	6	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	2	4	5	4	3	4	4	4
97	2M	MIRAFLORES	SI	3	3	5	4	5	4	6	5	5	4	5	5	5	4	1	4	4	4	3	4	5	5
98	4F	CAYMA	NO	4	5	7	4	3	4	4	4	4	6	6	6	5	6	4	4	4	4	5	5	4	4
99	3F	SABANDIA	SI	2	4	5	4	5	4	6	6	4	3	4	4	6	5	2	3	3	4	2	4	3	3
100	1M	CERRO COLORADO	SI	4	2	6	4	3	4	6	6	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	6	4	4
101	4F	CHARACATO	NO	2	6	6	4	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	2	6	7	7	6	6	6	4
102	4M	CERRO COLORADO	SI	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	4	4	4	5
103	2F	JOYA	NO	3	3	3	4	6	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	6	6	5	5	6
104	1M	CERRO COLORADO	SI	4	4	5	4	5	4	6	5	6	3	5	5	5	6	2	6	5	6	6	5	5	6
105	2F	MIRAFLORES	NO	5	2	5	4	5	4	5	5	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
106	2F	PAUCARPATA	NO	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	2	4	3	2	5	4	4	4	5	5	4	4
107	2F	CAYOMA	NO	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	6	2	5	3
108	1M	JOYA	SI	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5
109	3F	CERRO COLORADO	NO	4	4	5	4	6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3
110	2M	YURA	NO	4	3	5	4	6	4	5	5	5	5	3	6	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5
111	6M	MIRAFLORES	NO	4	3	4	4	1	4	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	4	4	4	4	5	5
112	1F	CAYMA	NO	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	2	2	2	2	2	4	4	4	4
113	1M	PAUCARPATA	NO	4	5	6	4	6	4	6	5	5	5	6	6	2	6	2	4	5	5	2	4	5	4
114	1M	PAUCARPATA	NO	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	6	6	6	5	4	4	4	4	5	4	5	4
115	1M	CERRO COLORADO	NO	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4
116	1M	MARIANO MELGAR	NO	4	4	5	5	5	4	6	5	5	6	2	4	5	5	2	4	4	4	5	4	5	4
117	1M	ALTO SELVA ALEGRE	NO	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	2	4	4	5	2	5	4	5	3	4	5	2
118	2M	CAYMA	NO	3	2	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	2	5	4	5	4	4	2	4	4	3
119	4M	PAUCARPATA	NO	2	4	5	4	5	4	5	4	4	3	2	3	3	5	2	4	4	4	2	4	4	1
120	5F	JB Y R.	NO	2	4	5	4	5	4	5	5	3	3	2	4	2	5	2	3	5	5	2	4	3	2
121	5M	ALTO SELVA ALEGRE	NO	2	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	2	2	2	3	4	4	5	3
122	3M	PAUCARPATA	NO	4	2	5	4	5	4	5	4	4	3	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4	5	3
123	4M	MAJES	NO	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	2	5	4	4	4	4	5	5
124	6M	ALTO SELVA ALEGRE	NO	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	2	5	5	3	5	5
125	6M	PAUCARPATA	NO	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	6	6	6	5	6	5	4	5	4	4
126	4F	JB Y R.	NO	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	2	2	4	3	4	2	3
127	5F	MARIANO MELGAR	NO	2	4	5	4	6	4	5	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5
128	3F	PAUCARPATA	NO	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	2	5	3	5	2	4	5	5
129	5M	PAUCARPATA	NO	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	4	5
130	2F	CAYMA	NO	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	2	4	4	5	4	4	4	5
131	1F	PAUCARPATA	NO	2	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	3	5	2	4	4	3	2	4	5	3
132	4M	JB Y R.	NO	2	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	3	4	3	4	5	3
133	6M	PAUCARPATA	NO	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	2	3	5	4	5	5	2	5	5	4
134	2M	CERCADO	NO	2	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	5	3	5	4	5	2	4	3	2
135	3M	CERRO COLORADO	SI	3	3	5	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	2	4	5	3	4	5	5	5
136	1F	CERRO COLORADO	NO	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	4
137	3F	SOCABAYA	NO	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5
138	1F	ZAMACOLA	NO	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	6	2	5	5	5	2	4	5	5	5
139	1F	MARIANO MELGAR	NO	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	4	5	4
140	5F	CERRO COLORADO	NO	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	2	2	1	4	2	4	4	4	4	5

141	1	M	JB Y R.	NO	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4			
142	2	F	SOCABAYA	SI	3	3	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	2	4	5	5	3	4	5	4		
143	4	F	JB Y R.	NO	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	2	2	4	5	4	5	4	2	4	5	3		
144	1	F	MIRAFLORES	NO	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	6	5	6	5	5	4	4	5	4		
145	2	F	JB Y R.	SI	4	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	2	2	4	3	2	4	4	2		
146	3	F	CERRO COLORADO	SI	2	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	2	4	5	3		
147	4	M	SACHACA	NO	2	4	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5		
148	2	F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	2	3	4	4	3	4	5	4	
149	2	M	TIABAYA	NO	3	2	4	4	5	3	5	5	3	4	5	5	5	1	5	5	5	3	4	6	3		
150	4	F	SOCABAYA	SI	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	6	6	5	5	2	5	4	5	2	4	2	5	
151	4	M	CHARACATO	NO	3	4	5	4	4	2	4	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	2	4	5	5	
152	6	M	CERRO COLORADO	NO	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	
153	6	F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	2	4	5	4	5	3	5	5	5	5	6	6	5	5	2	5	4	4	5	4	3	5	
154	3	F	PAUCARPATA	NO	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	5	6	
155	2	F	PAUCARPATA	NO	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	6	5	5	5	4	4	5	5	6	3	
156	4	M	JB Y R.	SI	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	4	5	5	5	
157	5	M	ALTO SELVA ALEGRE	NO	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	
158	6	M	PAUCARPATA	SI	2	3	3	4	2	2	2	2	2	1	4	1	2	2	2	2	3	4	4	1	3	3	
159	2	M	CERRO COLORADO	SI	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	2	6	4	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5
160	3	M	HUNTER	NO	3	4	4	4	5	4	5	3	4	2	4	3	4	4	2	4	5	5	2	5	5	3	
161	2	M	CERRO COLORADO	NO	2	3	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	5	5	3	5	2	3	
162	6	F	SACHACA	NO	4	4	5	4	5	4	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	4	5	4	3	2	
163	2	M	SOCABAYA	SI	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	6	6	5	5	5	4	4	5	5	
164	4	F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	
165	2	M	CAYMA	NO	2	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	2	
166	2	F	MIRAFLORES	NO	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	1	2	3	3	3	4	5	4	
167	2	M	MIRAFLORES	SI	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	
168	5	F	UCHUMAYO	NO	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	3	
169	5	F	CERCADO	NO	1	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	1	4	1	4	4	4	3	4	
170	2	F	MIRAFLORES	NO	2	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	
171	5	F	JB Y R.	NO	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	6	4	4	2	4	5	5	5	5	2	5	
172	3	M	HUNTER	NO	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	6	4	
173	4	M	CERRO COLORADO	NO	4	4	6	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	2	5	5	4	5	5	5	5	
174	1	F	PAUCARPATA	NO	3	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	6	4	
175	4	M	JB Y R.	NO	4	4	5	4	6	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	
176	2	F	CERCADO	SI	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	
177	3	M	MIRAFLORES	NO	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	5	2	
178	6	F	PAUCARPATA	NO	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	5	4	4	5	5	4	5	4	
179	3	F	JB Y R.	NO	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	
180	2	M	HUNTER	NO	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	
181	4	M	YANAHUARA	NO	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	2	3	3	4	2	5	5	5	4	4	3	3	
182	5	M	MIRAFLORES	NO	5	4	6	4	5	4	5	5	5	5	6	4	5	2	4	5	6	4	4	5	5	5	
183	4	F	CERCADO	NO	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	6	2	5	5	5	4	4	5	4	
184	3	M	CAYMA	NO	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	
185	1	F	JB Y R.	NO	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	2	5	5	5	3	4	5	3	
186	4	M	MIRAFLORES	NO	2	5	5	4	6	4	5	5	4	5	4	3	4	4	2	5	5	5	4	4	5	5	
187	3	M	CAYMA	SI	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	6	6	6	5	4	4	5	5	4	5	4	5	
188	4	M	PAUCARPATA	NO	4	4	6	4	6	4	2	3	3	3	4	4	3	2	1	1	1	1	4	4	3	4	
189	1	M	JB Y R.	SI	3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	5	4	
190	2	M	CAYMA	SI	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	1	4	4	3	3	4	6	4	
191	3	F	CERRO COLORADO	NO	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	2	3	4	4	3	4	3	3	
192	2	M	CERRO COLORADO	SI	3	4	5	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	
193	6	F	MIRAFLORES	NO	3	2	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	2	2	1	1	1	1	1	3	4	
194	2	M	MARIANO MELGAR	NO	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
195	1	F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	3	3	5	4	6	4	6	6	5	5	5	5	6	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
196	1	F	CAYMA	NO	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	2	2	2	6	3	3	3	4	4	4	3	
197	5	F	YANAHUARA	NO	3	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	
198	5	M	MARIANO MELGAR	NO	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	
199	4	M	PAUCARPATA	NO	6	3	5	4	5	4	5	5	5	5	6	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	
200	2	M	SOCABAYA	NO	3	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	2	4	5	6	
201	1	F	CERRO COLORADO	SI	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	6	
202	4	F	PAUCARPATA	NO	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5
203	3	M	CERCADO	SI	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	6	4	5	5	
204	3	M	CERRO COLORADO	SI	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
205	3	F	SACHACA	NO	3	4	6	4	4	4	5	5	5	5	6	5	5	1	5	5	4	2	4	2	4	5	5
206	2	F	CERRO COLORADO	NO	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	2	4	5	5	3	4	4	3	
207	5	F	HUNTER	NO	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	6	4	5	5	1	5	5	5	4	4	4	5	5
208	1	M	ALTO SELVA ALEGRE	SI	2	4	5	4	5	4	2	3	3	3	5	5	5	2	2	3	3	4	4	3	4	4	
209	1	M	CERRO COLORADO	NO	3	4	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5	5	6	3	4	4	4	5	4	3	5	
210	3	F	CAYMA	NO	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	4	5	2	3	4	4	3	5	4	5	

211	2F	CAYMA	NO	2	3	5	4	5	4	4	3	3	3	2	4	2	4	1	4	5	4	2	4	3	3	
212	1F	PAUCARPATA	SI	2	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	3	2	4	4	5	4	4	3	4	
213	3F	CERCADO	NO	3	4	5	4	5	2	4	4	3	3	4	3	5	3	1	2	1	3	4	4	5	2	
214	5F	CERRO COLORADO	NO	3	2	4	4	5	4	3	3	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	4	4	4	5	
215	4M	CAYMA	NO	1	1	4	4	5	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	5	
216	1F	SOCABAYA	NO	2	4	2	4	5	4	4	3	3	3	2	1	1	5	1	5	5	4	2	4	3	3	
217	3F	CAYMA	NO	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	5	
218	3M	CERCADO	NO	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	1	2	3	4	5	2	
219	5M	JB Y R.	SI	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	2	3	3	3	2	4	3	4	
220	2M	PAUCARPATA	NO	2	4	5	4	5	4	5	4	3	2	6	3	4	5	1	2	3	3	2	4	4	3	
221	4M	ALTO SELVA ALEGRE	NO	3	1	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	4	1	3	3	3	2	4	3	5	
222	3M	CERCADO	NO	3	2	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	1	3	5	4	4	4	3	6	
223	2F	SOCABAYA	SI	1	3	4	4	5	4	3	3	2	2	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	3	5	
224	3M	PAUCARPATA	SI	3	4	5	4	5	4	3	3	3	2	5	3	3	4	1	5	4	4	2	4	5	5	
225	1F	CERRO COLORADO	NO	1	3	4	4	4	3	3	3	3	2	5	2	4	1	3	4	5	4	4	5	5		
226	3F	JB Y R.	NO	1	1	1	5	5	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	4	4	4	5	
227	4M	CAYMA	NO	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	5	5	1	1	2	2	1	4	4	5	
228	2F	CAYMA	NO	1	3	4	4	5	4	3	3	3	3	5	5	3	4	1	5	4	4	2	4	6	5	
229	1F	HUNTER	NO	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	3	3	5	1	4	5	4	3	4	5	5	
230	1F	CERRO COLORADO	NO	3	2	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	5	3	
231	4M	CAYMA	NO	1	3	4	4	5	4	5	4	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	5	4	5	3	
232	2M	MIRAFLORES	SI	2	3	1	4	4	4	3	3	3	4	2	3	5	1	4	4	4	2	4	2	3	3	
233	5F	MIRAFLORES	NO	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	
234	2M	CERRO COLORADO	NO	3	4	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	1	5	2	4	2	4	4	5	
235	2F	SACHACA	NO	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	
236	3M	CERRO COLORADO	NO	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	1	5	4	4	2	4	5	4
237	4M	CAYMA	NO	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	1	4	3	3	2	4	4	5	
238	5M	CAYMA	NO	3	4	1	4	5	4	4	3	3	3	5	2	4	3	1	3	3	3	4	4	5	5	
239	2F	PAUCARPATA	NO	3	1	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	1	2	4	3	4	2	4	4	4
240	5M	ALTO SELVA ALEGRE	SI	4	3	1	4	5	4	3	3	3	2	4	3	4	5	1	4	2	3	5	4	3	1	
241	2M	MARIANO MELGAR	NO	3	3	1	5	5	4	4	4	4	6	5	5	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	
242	3M	CASTILLA	SI	1	2	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	2	4	5	5	
243	1F	CERRO COLORADO	NO	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	
244	5F	UCHUMAYO	NO	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3	
245	6M	SACHACA	NO	1	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	4	5	3	
246	2M	JB Y R.	NO	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	5	5	
247	2M	ALTO SELVA ALEGRE	NO	1	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	5	5	1	5	3	4	3	4	5	5	
248	6F	JB Y R.	NO	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	1	5	1	1	3	3	2	3	3	5	
249	4M	PAUCARPATA	NO	1	3	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	2	1	4	4	4	2	4	3	5	
250	3M	PAUCARPATA	NO	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	1	2	4	4	5	4	3	2	
251	5F	CERRO COLORADO	NO	1	2	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	1	2	4	4	1	4	5	5	
252	3F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	4	2	5	4	5	4	5	5	3	3	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	
253	4M	PAUCARPATA	NO	1	3	2	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	1	3	4	4	5	4	5	4	
254	5M	PAUCARPATA	NO	1	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	
255	2F	HUNTER	NO	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	
256	4F	PAUCARPATA	NO	7	7	7	4	7	4	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4
257	5F	UCHUMAYO	NO	5	5	6	7	2	7	3	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6
258	4F	JOYA	NO	4	3	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	2	3	5	4	4	4	3	5	
259	2M	JB Y R.	NO	3	5	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	2	5	4	4	3	4	5	5	
260	3M	CERCADO	SI	1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	6	4	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	
261	1F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	2	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	1	6	6	4	2	4	4	5	
262	5F	TIABAYA	NO	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	6	3	5	5	3	4	4	4	5	
263	3F	TIABAYA	NO	1	1	3	4	5	4	4	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	5	2	4	3	2	
264	5M	YURA	NO	2	2	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	
265	1M	JB Y R.	SI	2	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	
266	2M	CAYOMA	NO	2	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	1	4	5	4	2	4	5	4	
267	3F	HUNTER	NO	4	4	5	4	2	2	3	3	3	2	3	4	5	5	2	5	5	5	4	4	5	3	
268	1F	PAUCARPATA	NO	1	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	4	5	5	
269	2M	SOCABAYA	NO	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	
270	6F	CERRO COLORADO	NO	4	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
271	6M	SOCABAYA	NO	3	4	5	4	5	1	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	
272	5F	UCHUMAYO	NO	1	2	3	4	5	6	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	3	4	1	4	5	5	
273	3M	CERRO COLORADO	SI	1	3	5	4	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	1	5	5	4	2	4	5	5	
274	3M	JB Y R.	NO	3	3	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	2	4	3	4	4	3	4	5	5	
275	6F	CERCADO	NO	1	1	3	4	4	4	5	4	3	3	1	5	1	1	5	4	1	5	4	4	2	2	
276	5F	JOYA	NO	1	2	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	1	5	5	4	2	4	4	3	
277	6F	CERCADO	NO	2	3	5	4	5	4	4	3	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	6	5	
278	5F	CAYMA	NO	3	2	3	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	4	2	5	6	5	
279	3M	CAYOMA	NO	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	1	5	5	5	4	4	5	3	
280	5F	PAUCARPATA	SI	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	3	5	4	5	2	4	5	3	

281	1F	CAYMA	NO	1	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	6	5	4	5	6	5	4	3	5	5	
282	3F	CERCADO	NO	1	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3
283	1F	JB Y R.	NO	1	3	2	3	5	4	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	3	4	1	4	3	5	
284	4M	CAYOMA	NO	2	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	2	
285	3M	TIABAYA	NO	1	4	5	4	5	4	5	4	4	2	5	5	5	1	5	3	4	1	4	3	5		
286	3M	PAUCARPATA	NO	4	1	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	1	4	5	4	4	4	5	5	
287	2F	MIRAFLORES	NO	3	5	5	4	5	4	3	3	5	3	2	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	
288	2M	CERRO COLORADO	NO	1	2	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	2	3	5	5	2	4	5	3	
289	3M	PAUCARPATA	NO	2	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	1	5	4	4	5	4	5	4	
290	2F	ALTO SELVA ALEGRE	SI	3	2	2	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	1	4	3	4	3	4	5	4	
291	2M	JB Y R.	NO	2	5	5	6	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	3	6	5	3	4	5	4	
292	3F	JOYA	NO	4	4	5	4	6	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	
293	2F	CERCADO	NO	4	4	3	4	5	4	3	3	2	2	5	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	
294	2F	HUNTER	NO	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	3	4	3	2	4	5	4	
295	2M	MIRAFLORES	NO	1	2	4	5	5	4	3	2	2	3	5	4	4	5	1	2	2	2	4	4	5	4	
296	2M	JB Y R.	NO	2	1	5	4	4	3	3	2	3	1	3	1	1	1	2	2	2	3	4	1	1	1	
297	3F	CERCADO	NO	1	4	5	4	5	4	3	2	3	2	5	4	2	4	1	5	4	4	2	4	5	5	
298	3F	ZABANDIA	NO	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	
299	3M	ALTO SELVA ALEGRE	SI	1	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	1	3	3	3	4	4	5	5	
300	4M	PAUCARPATA	NO	1	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	1	5	5	4	4	4	3	5	
301	4M	SACHACA	NO	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	5	5	4	4	1	3	3	4	2	4	5	5	
302	4F	JB Y R.	NO	1	2	4	4	5	4	5	4	5	3	2	2	2	5	1	3	3	4	2	4	5	5	
303	4F	MIRAFLORES	NO	2	3	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	1	3	1	2	3	4	5	1	1	
304	4F	JB Y R.	SI	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	1	3	5	4	4	4	5	5	
305	4F	PAUCARPATA	NO	1	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	1	2	3	4	1	4	3	1	
306	5M	JB Y R.	NO	1	3	4	4	2	4	2	2	3	3	2	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	
307	6M	MIRAFLORES	NO	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	2	2	3	4	
308	6M	JB Y R.	NO	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	3	2	4	4	5	5	
309	3F	CERRO COLORADO	NO	3	3	4	4	6	4	3	2	3	5	2	4	2	5	2	3	4	5	4	1	2	2	
310	5M	CERRO COLORADO	SI	2	4	4	4	7	4	7	6	6	5	7	7	7	5	4	3	4	4	5	4	6	6	
311	4F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	1	2	2	4	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	1	1	1	1	4	2	5	
312	3F	CERCADO	SI	2	2	4	4	5	4	3	2	2	2	4	5	5	3	2	3	2	2	4	4	3	3	
313	3M	MARIANO MELGAR	NO	1	3	4	4	2	4	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	4	4	5	5	
314	5M	CERRO COLORADO	NO	1	3	2	4	5	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	4	2	2	
315	3F	HUNTER	NO	1	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	1	4	3	1	
316	4M	PAUCARPATA	NO	1	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	1	2	2	3	4	4	3	5	
317	4F	PAUCARPATA	NO	1	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	1	
318	5M	JB Y R.	NO	1	1	4	4	3	4	5	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	
319	5F	PAUCARPATA	NO	1	2	3	4	3	4	3	3	3	4	1	2	3	2	3	3	2	3	1	4	2	1	
320	4F	JB Y R.	NO	1	2	1	4	5	2	3	3	2	3	2	3	4	3	1	3	1	4	4	4	3	4	
321	4F	CERCADO	NO	2	2	3	4	5	4	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	4	2	3	4	
322	5F	CHARACATO	NO	1	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	1	4	4	4	3	4	5	4	4	
323	3F	ALTO SELVA ALEGRE	SI	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	1	2	2	4	5	4	4	5	
324	6F	HUNTER	SI	1	3	3	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	1	2	2	2	4	4	5	5	5	
325	5F	HUNTER	SI	1	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	1	2	2	2	4	4	5	5	
326	6M	UCHUMAYO	NO	1	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	4	3	
327	6F	MIRAFLORES	NO	1	3	4	4	2	4	3	3	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	1	4	4	3	
328	4F	YURA	NO	1	3	4	4	5	4	3	4	3	4	2	3	4	5	1	2	2	3	4	4	5	4	
329	3F	JB Y R.	NO	1	2	3	4	5	2	3	3	2	2	5	4	3	4	1	2	4	3	4	3	5	5	
330	2F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	2	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	2	2	1	1	1	1	1	2	4	3	4	
331	4F	JB Y R.	NO	1	1	1	4	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	1	4	3	2	
332	5M	CERCADO	NO	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	
333	4F	SACHACA	NO	2	1	5	4	5	4	3	2	3	2	5	3	3	1	1	3	4	4	4	3	4	5	
334	3F	CERRO COLORADO	NO	1	3	1	4	3	4	3	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	3	1	
335	3F	CERRO COLORADO	NO	1	3	5	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	5	1	2	2	3	1	4	4	2	
336	3M	CERRO COLORADO	NO	1	3	5	4	6	4	3	4	4	4	5	5	4	5	1	4	4	4	3	4	5	2	
337	4F	MIRAFLORES	NO	1	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	2	4	1	2	3	3	2	4	3	2	
338	3M	YANAHUARA	NO	1	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	1	2	2	3	1	4	3	2	2	
339	5M	CERCADO	NO	1	2	4	4	5	1	2	3	3	4	2	3	3	5	4	3	3	5	4	2	2	2	
340	3M	SOCABAYA	NO	1	1	5	4	5	4	3	2	1	3	5	4	3	5	1	2	1	4	5	4	3	3	
341	4F	JB Y R.	NO	1	2	3	3	3	4	3	2	3	3	5	4	5	3	1	2	2	2	4	3	1	1	
342	5M	PAUCARPATA	NO	1	2	3	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	1	4	5	2	
343	6F	MIRAFLORES	SI	1	4	4	4	5	4	3	2	3	2	3	5	4	3	1	3	3	2	2	2	3	1	
344	3F	MARIANO MELGAR	SI	1	3	5	3	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	5	3	4	1	
345	6M	PAUCARPATA	NO	1	3	5	4	5	4	3	3	3	1	2	1	5	1	2	2	4	5	4	3	5	5	
346	6F	CERCADO	NO	1	3	4	4	5	4	3	2	3	3	5	4	4	4	2	3	3	3	4	4	5	5	
347	4F	SOCABAYA	NO	1	3	5	4	5	4	3	2	3	3	2	3	5	1	4	3	3	1	3	3	4	1	
348	5M	CERCADO	NO	4	3	3	4	5	4	3	2	2	2	4	4	5	3	4	4	3	1	4	3	4	4	
349	6M	MIRAFLORES	NO	4	3	5	4	5	4	3	2	3	3	2	5	4	5	5	4	4	4	5	4	6	6	
350	5F	CERCADO	NO	1	1	3	1	4	4	3	2	2	3	3	5	1	4	1	2	4	4	2	4	3	3	

351	6 F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	2	3	4	4	5	4	3	2	2	2	5	4	4	5	3	4	1	4	2	4	3	5
352	6 M	CAYMA	NO	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	1	5	5	2	3	4	4	4	5	5
353	6 M	PAUCARPATA	NO	2	1	1	4	5	4	3	3	2	2	3	4	3	3	1	2	3	4	3	4	3	4
354	6 M	MEJIA O CERCADO	SI	1	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	2
355	6 M	ALTO SELVA ALEGRE	NO	1	2	1	4	1	4	1	2	2	2	3	5	3	5	2	4	4	2	3	4	3	4
356	6 M	MARIANO MELGAR	NO	1	4	3	5	5	4	3	3	2	2	4	3	4	5	1	5	5	4	2	4	5	3
357	5 F	CERCADO	NO	1	3	5	4	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	4	2	3	3
358	5 M	SOCABAYA	NO	1	1	4	4	5	4	3	2	3	3	5	5	3	5	1	5	4	3	5	4	5	4
359	5 F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	3	4	5	4	5	2	3	2	3	3	5	4	4	5	1	3	3	4	4	4	5	3
360	5 F	SACHACA HUARAN	NO	3	1	3	5	5	4	3	2	3	3	5	3	3	5	4	1	1	4	2	4	2	3
361	5 F	HUNTER	NO	1	5	5	3	5	4	3	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	3	4	4	3	4
362	5 M	MARIANO MELGAR	NO	4	1	2	4	5	4	3	3	2	2	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	5	1
363	5 F	SACHACA	NO	3	4	5	5	5	4	3	2	3	2	5	5	5	3	2	4	4	4	5	4	5	5
364	5 F	SACHACA	NO	1	2	3	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	5	1	3	4	4	1	4	4	5
365	5 M	ALTO SELVA ALEGRE	NO	1	2	3	4	5	4	3	2	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	5
366	4 M	PAUCARPATA	NO	2	3	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5
367	4 F	CERCADO	NO	1	3	3	4	5	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	2	4	4	4	5	1
368	4 F	ALTO SELVA ALEGRE	NO	2	1	1	4	5	2	3	3	2	2	2	1	1	3	1	3	3	4	1	4	3	5
369	4 F	PAUCARPATA	NO	2	3	4	4	5	4	3	2	3	2	3	3	5	4	2	3	5	4	2	4	3	4
370	4 M	ALTO SELVA ALEGRE	NO	2	1	1	4	5	4	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	3	4	1	4	3	5
371	4 M	CERRO COLORADO	NO	1	2	4	4	2	4	3	3	2	2	1	4	3	4	4	4	3	4	1	4	3	5
372	4 M	PAUCARPATA	SI	1	2	4	3	5	4	3	2	2	3	1	5	1	5	3	3	4	3	1	4	3	5
373	4 F	MARIANO MELGAR	NO	2	3	3	4	1	2	1	3	3	2	3	2	1	3	2	4	3	4	4	4	1	4
374	4 M	CERRO COLORADO	NO	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	1	3	4	3	2	4	3	5
375	3 F	YANAHUARA	NO	1	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	5	6	6	1	3	3	4	3	4	5	5
376	3 M	CERRO COLORADO	SI	1	4	5	4	2	1	2	2	3	3	5	4	2	2	4	4	5	4	1	4	3	5
377	3 M	ALTO SELVA ALEGRE	NO	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	5	3	2	5	1	3	4	4	4	4	5	5
378	3 M	CERRO COLORADO	NO	1	1	5	3	6	4	3	4	4	3	2	2	2	1	4	1	1	1	2	4	3	2
379	3 F	MIRAFLORES	NO	1	3	4	4	4	4	3	2	2	2	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	3
380	4 M	HUNTER	NO	3	2	5	4	5	4	3	3	2	2	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5
381	3 F	CERRO COLORADO	NO	3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	2	3	2	1	1	3	3	4	4	4	5	5
382	5 F	MARIANO MELGAR	SI	3	3	4	4	5	4	3	2	3	5	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	5	2
383	3 M	PAUCARPATA	SI	3	4	5	4	5	4	3	2	3	3	5	5	5	4	1	3	4	4	5	4	5	2
384	3 M	ALTO SELVA ALEGRE	SI	3	4	5	5	5	4	3	2	2	3	4	5	4	2	1	3	3	4	5	4	3	3
385	3 M	YARABAMBA	SI	1	2	3	4	5	4	3	2	2	3	5	2	2	4	1	4	4	4	2	4	3	1
386	3 M	CERCADO	NO	1	3	5	4	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	3	4	4	2	4	3	1	
387	3 M	CAYMA	NO	3	1	3	4	5	4	3	2	3	4	5	5	5	5	5	3	4	1	4	3	3	
388	3 F	CAYMA	NO	3	4	5	4	5	4	3	2	2	3	5	3	3	5	5	5	2	4	1	4	5	3
389	3 F	CERRO COLORADO	NO	1	3	5	4	5	4	3	3	2	3	5	5	1	4	2	3	4	4	5	4	5	3
390	3 F	PAUCARPATA	NO	4	3	5	4	5	4	3	3	2	2	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5
391	3 F	CERRO COLORADO	NO	1	1	5	4	5	4	3	2	3	3	5	5	4	4	1	5	4	4	2	4	5	4
392	3 F	JOYA	SI	2	3	4	4	1	4	3	3	2	2	5	5	3	5	4	4	3	4	2	4	5	1
393	6 F	CERRO COLORADO	SI	4	3	5	4	5	4	3	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3	4	3	4	5	6
394	5 M	SOCABAYA	NO	1	3	4	4	1	2	1	1	1	1	2	4	2	3	2	3	4	4	2	4	3	5
395	5 M	PAUCARPATA	SI	1	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	3	5	5	2	5	4	4	5	4	5	5
396	5 M	PAUCARPATA	NO	4	5	5	4	5	4	3	3	2	2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	6
397	6 M	VBALLECITO	NO	1	2	5	4	5	4	3	2	2	3	5	5	5	5	4	3	4	4	1	4	5	4
398	6 M	CERRO COLORADO	NO	1	4	4	4	5	4	3	3	4	2	5	3	3	5	2	5	3	4	2	4	5	2
399	6 M	MIRAFLORES	NO	1	3	4	5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	5	1	4	5	4	2	4	5	4
400	6 M	HUNTER	NO	1	1	2	4	5	4	3	3	2	2	1	5	4	5	1	5	1	4	1	4	5	5