UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

CALIDAD DE SERVICIO DE REGISTROS CIVILES Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SÁNCHEZ CARRIÓN, AÑO 2019

Tesis para obtener el grado académico de

MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Jairo Barreto Gómez

Br. Rosa Emilia Tolentino Esquivel

ASESOR:

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Auditoria

TRUJILLO, PERÚ

2020

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Excmo. Mons. Dr. Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.
Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Dr. Juan José Lydon Mc. Hugh. O.S.A
Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta
Vicerrectora académica

R.P. Dr. Alejandro Preciado Muñoz
Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz, PhD.
Vicerrector de Investigación

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán
Secretario General

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en mi camino, por ser mi fortaleza para seguir adelante, y por la sabiduría que día a día me brinda para cumplir mis metas.

Jairo Barreto Gómez

A nuestras familias por su apoyo y cariño demostrado durante nuestra formación profesional, y por su amor que día a día nos brinda, lo cual no da fortaleza para seguir adelante.

Rosa Tolentino Esquivel

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica y docentes que nos acompañaron durante nuestro proceso de formación, por sus sabios consejos de la vida, y por ser nuestro soporte en los conocimientos.

Jairo Barreto Gómez

A nuestro asesor Carlos Cerna Muñoz, por su apoyo, comprensión y por guiarnos durante el desarrollo de la presente investigación.

Rosa Tolentino Esquivel

DECLARATORIA DE AUTORIA

Nosotros, Rosa Emilia Tolentino Esquivel con DNI N°72725568, y Jairo Barreto Gómez con DNI N°18087818, egresados de la Maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe de que hemos tomado en cuenta y hemos respetado los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: "**CALIDAD DE SERVICIO DE REGISTROS CIVILES Y SU INCIDENCIA EN LA SATISAFACCIÓN CIUDADANA, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SÁNCHEZ CARRIÓN"**, la que consta de un total de ochenta y siete páginas, en las que se incluye treinta y nueve tablas y diez figuras, más un total de nueve páginas en apéndice y/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la presente investigación, por lo que declaramos bajo juramento de acuerdo a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho informe es propio de nuestra autoría en cuanto a la redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, damos fe de que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo los posibles errores que se pudieran dar de omisión involuntaria sobre la cita de autores, redacción, entre otros; como nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencias es de ….%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Los autores

Rosa Emilia Tolentino Esquivel
DNI N°72727556

Jairo Barreto Gómez
DNI N°18087818

ÍNDICE

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS ii
DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
DECLARATORIA DE AUTORIA v
ÍNDICE DE TABLAS viii
ÍNDICE DE FIGURAS x
RESUMEN xi
ABSTRACT xii
Capítulo I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 13
1.1. Planteamiento del problema 13
1.2. Formulación del problema 15
1.2.1. Problema general 15
1.2.2. Problemas específicos 15
1.3. Formulación de los objetivos 16
1.3.1. Objetivo general 16
1.3.2. Objetivos específicos 16
1.4. Justificación de la investigación 17
Capítulo II. MARCO TEÓRICO 18
2.1. Antecedentes de la investigación 18
2.2. Bases teórico científicas 22
2.3. Definición de términos básicos 28
2.4. Formulación de hipótesis 30
2.4.1. Hipótesis general 30
2.4.2. Hipótesis específicas 30
2.5. Operacionalización de variables 31
Capítulo III. METODOLOGÍA 34
3.1. Tipo de investigación 34
3.2. Métodos de la investigación 34

3.3. Diseño de investigación 34
3.4. Población, muestra y muestreo 35
3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos 36
3.6. Técnicas de procesamientos y análisis de datos 37
3.7. Ética investigativa 38
Capítulo IV. RESULTADOS 39
4.1. Presentación y análisis de resultados 39
4.2. Prueba de hipótesis 50
4.3. Análisis y discusión de resultados 63
Capítulo V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS 68
5.1. Conclusiones 68
5.2. Sugerencias 69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 71
ANEXOS 75
Anexo Nº 1: Instrumento de medición 75
Anexo Nº 2. Ficha técnica 78
Anexo Nº 3: Base de datos 80
Anexo Nº 4: Matriz de consistencia 84
Anexo Nº 5: Calificación de las variables de estudio 86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de estudio 35
Tabla 2 Confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario que mide el Calidad de servicio. 37
Tabla 3 Confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario que mide la Satisfacción ciudadana. 37
Tabla 4 Escala de valoración del coeficiente 38
Tabla 5 Gestión de procedimientos 39
Tabla 6 Disponibilidad de recursos 40
Tabla 7 Tecnología de la información 41
Tabla 8 Regulación del servicio 42
Tabla 9 Relaciones con los ciudadanos 43
Tabla 10 Calificación de la variable independiente calidad de servicio 44
Tabla 11 Procedimientos o trámites 45
Tabla 12 Nivel de atención al ciudadano 46
Tabla 13 Nivel de las instalaciones 47
Tabla 14 Nivel de información en los registros civiles 48
Tabla 15 Calificación de la variable dependiente satisfacción ciudadana 49
Tabla 16 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra 50
Tabla 17 Análisis del coeficiente Rho de Spearman 51
Tabla 18 Análisis de varianza de ANOVA – variables de estudio 51
Tabla 19 Resumen del modelo de regresión -variables de estudio 52
Tabla 20 Correlación de Spearman entre la gestión de procedimientos y la variable dependiente 53
Tabla 21 Análisis de varianza de ANOVA. Gestión de procedimientos - Satisfacción ciudadana 54
Tabla 22 Resumen del modelo de regresión. Gestión de procedimientos - Satisfacción ciudadana 54
Tabla 23 Coeficiente de incidencia. Gestión de procedimientos - Satisfacción ciudadana 54

Tabla 24 Correlación de Spearman entre la disponibilidad de recursos y la variable dependiente 55
Tabla 25 Análisis de varianza de ANOVA. Disponibilidad de recursos - Satisfacción Ciudadana 56
Tabla 26 Resumen del modelo de regresión. Disponibilidad de recursos - Satisfacción Ciudadana 56
Tabla 27 Coeficiente de incidencia. Disponibilidad de recursos - Satisfacción Ciudadana 56
Tabla 28 Correlación de Spearman entre la disponibilidad de recursos y la variable dependiente 57
Tabla 29 Análisis de varianza de ANOVA. Tecnologías de información - Satisfacción Ciudadana 58
Tabla 30 Resumen del modelo de regresión. Tecnologías de información - Satisfacción ciudadana 58
Tabla 31 Coeficiente de incidencia. Tecnologías de información - Satisfacción ciudadana 58
Tabla 32 Correlación de Spearman entre la regulación del servicio y la variable dependiente 59
Tabla 33 Análisis de varianza de ANOVA. Regulación de servicios - Satisfacción ciudadana 60
Tabla 34 Resumen del modelo de regresión. Regulación de servicios - Satisfacción ciudadana 60
Tabla 35 Coeficiente de incidencia. Regulación de servicios - Satisfacción ciudadana 60
Tabla 36 Correlación de Spearman entre las relaciones con los ciudadanos y la variable dependiente 61
Tabla 37 Análisis de varianza de ANOVA. Relaciones con los ciudadanos- Satisfacción ciudadana 62
Tabla 38 Resumen del modelo de regresión. Relaciones con los ciudadanos- Satisfacción ciudadana 62
Tabla 39 Coeficiente de incidencia. Relaciones con los ciudadanos- Satisfacción ciudadana 62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión de procedimientos....39
Figura 2 Disponibilidad de recursos....40
Figura 3 Tecnología de la información....41
Figura 4 Regulación del servicio....42
Figura 5 Relaciones con los ciudadanos....43
Figura 6 Procedimientos o trámites....45
Figura 7 Nivel de atención al ciudadano....46
Figura 8 Nivel de las instalaciones....47
Figura 9 Nivel de información en los registros civiles....48
Figura 10 Dispersión simple con ajuste de línea de Y por X....52

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar de qué manera la Calidad de Servicio de Registros Civiles incide en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. El diseño de investigación fue tipo transeccional correlacional causal; la población estuvo conformada por 490 personas que visitan en un mes a la Oficina de Registro Civil, cuya muestra correspondiente fue de 80 personas. La experiencia realizada implicó el uso de la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. A partir del análisis de información mediante el uso de herramientas estadísticas descriptivas e inferenciales, han permitido cumplir con los objetivos de la investigación. Entre los principales resultados se tiene que la variable independiente tiene una correlación positiva alta con la variable dependiente, pues la relación (r) es de 0.780; asimismo la calidad de servicio incide en un 66% (r^2 =0.66) en la satisfacción ciudadana. Por lo que se cumple la hipótesis que establece que: La Calidad de Servicio de Registros Civiles incide de manera positiva alta en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Palabras claves: *calidad, servicio, satisfacción, usuario*

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine how the Quality of Civil Registry Service affects Citizen Satisfaction, in the Sánchez Carrión Provincial Municipality, 2019. The research design was causal correlational transectional type; The population was made up of 490 people who visited the Civil Registry Office in a month, whose corresponding sample was 80 people. The experience carried out involved the use of the survey technique, whose instrument was the questionnaire. From the analysis of information through the use of descriptive and inferential statistical tools, they have enabled the objectives of the research to be met. Among the main results, the independent variable has a high positive correlation with the dependent variable, since the relation (r) is 0.780; Likewise, the quality of service affects 66% (r2 = 0.66) on citizen satisfaction. Therefore, the hypothesis that establishes that: The Quality of Civil Registers Service has a high positive impact on Citizen Satisfaction, in the Sánchez Carrión Provincial Municipality, year 2019.

Keywords: quality, service, satisfaction, user

Capítulo I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Desde finales del Siglo XX, las instituciones político-administrativas están inmersas en un proceso de modernización pública para adaptarse a los nuevos retos sociales, económicos y culturales que la ciudadanía les exige. La falta de recursos para satisfacer necesidades, la consolidación de un escenario internacional competitivo, la rapidez del desarrollo de tecnología, la transferencia del conocimiento del sector privado al público, y la exigencia de transparencia, son algunos desafíos de dichas instituciones. (Méndez, 2014, p. 4)

Los ciudadanos latinoamericanos, en general están poco satisfechos con los servicios que les brinda el estado; tienen grandes expectativas sobre la calidad de los servicios públicos y sobre el accionar de las instituciones públicas. Hoy en día son más exigentes y buscan estar bien informados, asimismo mantienen grandes expectativas sobre la calidad de los servicios públicos que brinda el Estado y sobre la integridad que debe mostrar la gestión de los recursos públicos. Lo cual se debe, mayormente por el crecimiento de la clase media y porque la sociedad de hoy en día es más digitalizada que busca respuestas inmediatas (Pareja et al., 2015, p. 15).

En cualquier país del mundo uno de los servicios públicos de gran importancia para el desarrollo social y económico de la población es el sistema de identificación y registro civil. Con este propósito en 1995 sea crea en el Perú, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, pero existen ciudades en las cuales no es posible abrir oficinas por falta de presupuesto, tales servicios son prestados por las municipalidades provinciales; y en el caso de la provincia de Lima también están integrados todos sus distritos.

A pesar de la existencia de tales instituciones, en el país tales servicios aún no llegan a toda la población, existiendo considerable cantidad de niños, adolescentes e incluso adultos indocumentados; casos que mayormente se presentan en el ámbito rural especialmente en zonas de selva, y en hogares que presentan altos niveles de pobreza y bajo nivel educativo (Cuenca, y Reuben, citado por Vergara, 2017, p. 15).

Específicamente en el caso de RENIEC, el 84 % de los peruanos que efectúan trámites ante dicha entidad, se sienten satisfechos con la gestión realizada, según la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana, llevada a cabo por IPSOS Perú, para lo cual fueron entrevistadas 5,017 personas al momento de salir de 102 entidades públicas. (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – [RENIEC], 2018)

El desarrollo de la presente investigación tendrá lugar en la Oficina del Registro Civil de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, ubicada en la ciudad de Huamachuco, Provincia de Sánchez Carrión, Región La Libertad – Perú. Es preciso indicar que dicha oficina depende estructuralmente de la Gerencia de Desarrollo Social, y también mantiene coordinación funcional con la Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente (DEMUNA), el Programa Vaso de Leche; y el área de Salud, Deporte y Educación. A su vez a nivel de órganos de gobierno, se cuenta con un Regidor que tiene como atribución y responsabilidad la fiscalización y coordinación para llevar a cabo una buena gestión de estos servicios.

Respecto a la problemática de la variable Calidad de Servicio de los Registros Civiles se han podido observar las siguientes debilidades: existe poco personal que labora en la Oficina de Registro Civil de la Municipalidad, por lo que no se abastecen para atender los requerimientos de los usuarios; falta de empatía con usuarios, sobre todo de parte del personal proveniente de zona rural; dentro de las instalaciones de la Municipalidad existe carencia de asientos para la espera de usuarios; también existe la falta de personal para la orientación del publico solicitante, lo que genera que el usuario desconozca sobre el procedimiento a seguir, generando la demora del personal de atención; existencia de restricciones tecnológicas aun no superadas, la falta de tecnología en algunos programas de computadoras, impide que los trámites de solicitud se efectúen rápido; presencia de errores por parte de los registradores, pues algunos con el fin de atender a los usuarios cometen equivocaciones con los datos brindados.; asimismo, también hay casos de pérdida de actas de nacimiento, de matrimonio y defunción, por actos delictivos en época del terrorismo.

Por su parte, respecto a la variable Satisfacción Ciudadana de los Registros Civiles se han observado las siguientes debilidades: se presentan ocasionalmente errores y omisiones de registro, al no contar con personal bien capacitado; falta de disponibilidad del asesoramiento técnico-legal para atender casos particulares de usuarios que lo requieran;

percepción de demoras en los procedimientos y exceso de requisitos para tramitar sus solicitudes; y por otro lado, debido a la lenta atención, algunas personas no logran su registro de identificación, por lo que se ven limitadas a acceder a los beneficios de los programas sociales y otros derechos como ciudadanos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la Calidad de Servicio de Registros Civiles inciden en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Cuál es el nivel de Calidad de Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019?
b. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019?
c. ¿De qué manera la Gestión de procedimientos incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019?
d. ¿De qué manera la Disponibilidad de recursos incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019?
e. ¿De qué manera las Tecnologías de información inciden en la Satisfacción Ciudadana respecto al Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019?
f. ¿De qué manera la Regulación del servicio incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019?

g. ¿De qué manera las Relaciones con los ciudadanos inciden en la Satisfacción Ciudadana respecto al Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019?

1.3. Formulación de los objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la Calidad de Servicio de Registros Civiles incide en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

a. Determinar el nivel de Calidad de Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.
b. Determinar el nivel de Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.
c. Determinar de qué manera la Gestión de procedimientos incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.
d. Determinar de qué manera la Disponibilidad de recursos incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.
e. Determinar de qué manera las Tecnologías de información inciden en la Satisfacción Ciudadana respecto al Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.
f. Determinar de qué manera la Regulación de los servicios incide en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.
g. Determinar de qué manera las Relaciones con los ciudadanos inciden en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

1.4. Justificación de la investigación

En el aspecto teórico la presente investigación tomará como referencia las teorías que describen cómo es que la calidad de servicio de las entidades públicas puede influir en los niveles de satisfacción de los usuarios de registros civiles, para de esta manera poder adoptarla a la institución en estudio y así aportar con más estudios en el sector público.

En el aspecto metodológico se seguirá el procedimiento establecido en la parte de diseño de investigación, además se hará uso de instrumentos debidamente validados para medir las variables de estudio; los cuales pueden ser tomados como referencia para otros estudios de similar enfoque.

En el aspecto práctico la investigación tendrá como objetivo determinar de qué manera la calidad de servicio de registros civiles influye en la satisfacción de los usuarios, lo que va a permitir identificar los niveles actuales de calidad y satisfacción que presentan dicha institución. Posteriormente este conocimiento servirá como referente para nuevas investigaciones y para que las autoridades institucionales tomen decisiones que permitan mejorar la calidad y satisfacción.

La presente investigación se justifica socialmente, puesto que se enfocará en analizar las debilidades y fortalezas que presentan los servicios que ofrece registros civiles, de tal manera que permita identificar aquellos que producen una alta o baja satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, y así plantearse estrategias o actividades para lograr mejoras significativas tanto en la calidad como en la satisfacción; logrando mayor productividad de la Municipalidad y beneficiando al usuario.

Capítulo II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacional

Flores (2015) en su tesis *Plan estratégico para mejorar la calidad del servicio en el proceso de identificación humana del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Los Ríos*, presentada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes de Babahoyo en Ecuador; el tipo de investigación utilizado fue el diseño no experimental transversal, de alcance descriptivo-exploratorio; su población estuvo conformada por 10 654 cedulados, siendo la muestra respectiva 1574; se aplicó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Concluyó que con la implementación del plan estratégico se logrará mejorar la calidad del servicio en la Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Los Ríos. Por lo que se recomienda dicha implementación, tomando en cuenta el análisis de los resultados obtenidos, ya que es de suma importancia para los ciudadanos que diariamente requieren dichos servicios.

Loor, (2015), en su tesis *Modelo de gestión por competencias y su contribución a la calidad de servicio del registro civil, identificación y cedulación del Canton Babahoyo,* presentada en la Universidad Técnica de Babahoyo en Ecuador; desarrolló una investigación no experimental de tipo descriptivo; la población lo conformó los usuarios del servicio, obteniéndose como muestra 392 usuarios, a quienes se les aplicó la encuesta por medio de su instrumento, el cual fue el cuestionario. Concluyó que el Registro civil del cantón Babahoyo cuenta con un grado de insatisfacción por parte del usuario, lo que de debe a que existen factores que impiden otorgar servicios de calidad, somo son, el personal no cuenta con un programa de capacitación de acuerdo a sus necesidades, además no existe un manual de servicio al cliente que sirva de guía para el personal y así a lograr mayor satisfacción del usuario.

Jiménez (2016), en su estudio sobre *Gestión informática y su incidencia en la satisfacción del usuario Registro Civil Identificación y Cedulación de la ciudad de*

Babahoyo Provincia Los Ríos, presentada en la Universidad Técnica de Babahoyo, de Ecuador; desarrolló una investigación descriptiva; la población estuvo conformada por 56.777 habitantes, siendo la muestra respectiva 8000 habitantes. Se aplicó una encuesta, por medio del cuestionario. Concluyó que existe cierto porcentaje considerable de usuarios que señalan que la institución cuenta con buena tecnología, pero no es manejada de forma eficiente, por lo que existe la necesidad de implementar nuevas tecnologías informáticas; asimismo los funcionarios del Registro Civil no están totalmente capacitados en el uso de nuevas tecnologías, lo que genera un bajo nivel de satisfacción por parte del usuario.

Haro, (2017) en su tesis *Análisis de la calidad de servicio al cliente que se oferta en las agencias de Registro Civil de las Ciudades de Riobamba, Ambato, Guaranda y Latacunga usando el Modelo Servqual*, presentada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba – Ecuador; realizó un estudio no experimental de tipo transversal; su población lo conformó los clientes de las Agencias de Registro Civil, haciendo un total de 817 963; cuya muestra fue de 1534. Las técnicas de recopilación de datos fueron la encuesta y revisión documental. Concluyendo que la oficina de Ambato proyecta el mayor nivel de expectativa y mayor valoración de calidad por sus clientes, alcanzando una puntuación de 3.98, seguida de la Oficina Guaranda, donde la calidad percibida fue superior a las expectativas de los clientes. Ante ello se puede decir, que, la mayoría de clientes muestran satisfacción por el servicio recibido.

Nacional

Cristóbal (2016), en su tesis *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, en la Oficina Registral Auxiliar - ORA del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, Cercado de Lima – 2016* presentada en la Universidad César Vallejo de Lima en Perú; realizó una investigación descriptiva de tipo correlacional transversal; su población fue los 110 usuarios, y su muestra 86 usuarios, a quienes se les aplicó el cuestionario que se conformó de 22 ítems de la variable independiente y 30 Ítems de la variable dependiente. Entre su principal conclusión destaca que existe una fuerte relación

entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde Rho Spearman es 0.827 y su significancia de 0.000; sin embargo, existe una relación débil entre las dimensiones tangibles, y fiabilidad con la satisfacción; de igual manera, existe relación moderada entre capacidad de respuesta, seguridad, y empatía con la satisfacción del usuario.

González (2017) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017* presentada en la Universidad César Vallejo de Lima en Perú; realizó una metodología hipotético deductivo, u un estudio descriptivo correlacional de diseño no experimental de corte transversal; la población lo conformó los ciudadanos que hicieron algún trámite o servicio, siendo la muestra 375 ciudadanos, a quienes se les aplicó una encuesta. Concluyó que la correlación entre la variable independiente y dependiente es positiva, y que el nivel se significancia es p=0,000, es decir existe una relación significativa. Asimismo, señala que tanto los elementos tangibles como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía tienen un grado correlativo positivo con la satisfacción del ciudadano. Por lo que recomendó que las diferentes gerencias y sub gerencias de la municipalidad deben tomar en cuenta los resultados sobre calidad de servicio, para de esta manera motivar a las buenas relaciones a los sucesores de los gobiernos municipales que sucedan en la comuna del distrito en estudio.

Romero (2017) en su tesis *Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2015*, presentada en la Universidad Nacional de Cajamarca en Perú; desarrolló una investigación aplicada y descriptiva, de diseño no experimental correlacional y transversal; la población lo conformó en promedio 30 000 usuarios, y la muestra fue de 73 usuarios, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta. Concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio brindado por la municipalidad es regular; sin embargo, tiene debilidades como la falta de instrumentos de gestión actualizados, lo que impide reducir los procedimientos innecesarios por medio de la simplificación administrativa, lo que genera mayores demoras en la atención al ciudadano. Por lo que recomienda que el director de la Oficina General de Recursos Humanos, deberá convocar profesionales que cuenten con el

perfil de competencias necesario y capacitarlo permanentemente en temas de asertividad y empatía con el fin de garantizar un buen servicio a la ciudadanía, además debe mejorar su software informático el cual permita hacer un adecuado seguimiento y control de expedientes, por parte de los trabajadores y una evaluación de la calidad de servicio por parte del coordinador.

Molina (2018) en su tesis *Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Arequipa, 2018*, presentada en la Universidad Católica Santa María de Arequipa en Perú, desarrolló una investigación de tipo descriptiva y univariable. Su población estuvo constituida por 991218 usuarios, obteniéndose una muestra de 400 usuarios; se les aplicó un cuestionario de 22 ítems. Concluyó 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. Recomendó establecer un horario de trabajo optimo 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; así como 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.

Regional

Neira y Díaz (2016), en su tesis *Evaluación del nivel de satisfacción del usuario de El RENIEC en la Oficina Registral del Distrito de El Porvenir - Trujillo – La Libertad en el año 2014*, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, Perú;

desarrollaron una investigación no experimental transversal; su población estuvo conformada por 2000 usuarios, cuya muestra respectiva fue de 278 usuarios. Para recolección de datos utilizaron la encuesta, siendo su instrumento, el cuestionario. Concluyeron que el nivel de satisfacción del usuario respecto a RENIEC es alto, siendo así favorable para la institución, pues consideran que se les brindan un buen servicio, buen trato y una buena atención por los empleados. Ante esto recomiendan continuar con las capacitaciones a los trabajadores para mejorar los niveles empatía, capacidad de respuesta y seguridad; y deben ser evaluados constantemente.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Calidad de Servicio

Para Méndez (2014), calidad evoca cualquier función o característica de un servicio público, necesaria para satisfacer las necesidades ciudadanas. Calidad supone que el Sector Público brinde servicio de primera y con eficacia, es decir, que lo haga adecuadamente y con menos recursos (p.12)

Calidad hace referencia a una característica o capacidad de un producto o servicio que sea necesaria para satisfacer las necesidades del ciudadano (calidad subjetiva) o para alcanzar la aptitud que requiere su utilización (calidad objetiva), que tenga en cuenta el contexto político-administrativo en el que se enmarca.

En entidades públicas, calidad de servicio hace referencia a considerar las estructuras institucionales, las políticas y los procesos de negocio (incluidos los recursos y tecnologías) que cada organización define con el fin de suministrar servicios y productos de calidad, es decir busca atender a las necesidades de los ciudadanos (Pareja et al., 2015, p. 29).

2.2.2. Componentes de la calidad de servicio

Considerando las cuatro características únicas de los servicios (intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y condición perecedera), la calidad en el servicio

es más difícil de definir y de medir (Lamb, Hair y Mc Daniel, 2017, p. 125). Diversos estudios han demostrado que los clientes evalúan la calidad en el servicio considerando cinco componentes:

- *Confiabilidad:* Expresa la capacidad de brindar un servicio de manera confiable, precisa y consistente; significa hacerlo de forma correcta la primera vez.
- *Capacidad de respuesta*: Expresa la capacidad de rapidez; hacerlo en un máximo de 24 horas al día, y 7 días a la semana.
- *Seguridad:* Se expresa mediante el conocimiento y cortesía que muestran los empleados, así como su capacidad para generar confianza.
- *Empatía:* Implica brindar atención interesada e individualizada a los clientes; brindar retroalimentación y escucharlos ante sus necesidades.
- *Tangibles:* Aspecto físico del servicio. Incluyen las instalaciones físicas, herramientas y equipos utilizados para proporcionar el servicio.

2.2.3. Modelo de Brecha de la Calidad en el Servicio

Este modelo identifica cinco brechas que pueden ocasionar problemas en la entrega de un servicio y que influyen en las evaluaciones de los clientes sobre la calidad en el servicio (Lamb, Hair y Mc Daniel, 2017, p. 125). Estas son:

Brecha 1: Lo que quieren los clientes y lo que la gerencia piensa que quieren. Existe una falta de comprensión o mala interpretación de las necesidades, intereses o deseos de los clientes.

Brecha 2: Lo que la gerencia piensa que los clientes quieren y las especificaciones de la calidad que la gerencia desarrolla para brindar el servicio. Se expresa por medio de la incapacidad de la gerencia para traducir las necesidades de los clientes.

Brecha 3: Las especificaciones de calidad en el servicio y el servicio que en realidad se presta. Se puede expresar por la incapacidad de la gerencia y de los empleados para hacer lo que se debe.

Brecha 4: Lo que la empresa dice al cliente que entrega y lo que en realidad ofrece. Se expresa por la falta de comunicación.
Brecha 5: El servicio que reciben los clientes y el servicio que desean. Esta brecha puede ser positiva o negativa.

Si más de una brecha es grande, la calidad en el servicio se percibe como baja. Caso contrario si las brechas se reducen, la calidad en el servicio puede mejorar.

2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio

Para caracterizar la calidad del servicio se hace por medio de cinco dimensiones: i) cómo está definido y gestionado el procedimiento; ii) qué recursos se aplican para ejecutarlo; iii) qué tecnologías de información se utilizan en el procesamiento; iv) cómo es la regulación de los servicios asociada al trámite y v) cómo se gestiona la relación con los ciudadanos (Pareja et al., 2015, p. 33).

a. Gestión de procedimientos:

   Atributos de medición: Eficiencia o prontitud, asesoría de casos complejos, exceso de requisitos, y gestión de reclamos

b. Disponibilidad de recursos:

   Atributos de medición: Suficiente cantidad de personal, competencias específicas al cargo, infraestructura física, instalaciones sanitarias

c. Tecnología de información:

   Atributos de medición: Disponibilidad de equipos informáticos, uso de programas adecuados y modernos, y uso de medios virtuales con el público.

d. Regulación del servicio:

   Atributos de medición: Legalidad y ética en la gestión, precio del servicio, protección de datos, y seguridad de la información.

e. Relaciones con los ciudadanos:

Atributos de medición: Difusión de servicios por los medios de comunicación, campañas de inclusión social, y calidad de material informativo.

2.2.5. Satisfacción

Pareja et al., (2015) lo define como el grado de cobertura de las necesidades, expectativas o demandas del usuario. Se relaciona con la calidad percibida (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción) y con la diferencia de las expectativas antes de recibir el servicio (p. 137)

También se puede definir a la satisfacción como la valoración que los clientes se forman en base a su experiencia, al recibir un producto o servicio. Dicha valoración se puede basar en varios aspectos, como incluir o no el precio, la transacción para adquirirlo, la entrega, el desempeño una vez usado o consumido, los conocimientos previos, etc. (Zeithaml, Parasuraman y Berry; Johnson y Fornell, citados por Pareja et al., 2015, p. 30).

La satisfacción incluye el análisis de las expectativas que los usuarios se forman antes de hacer un trámite, la satisfacción experimentada y el grado en que la satisfacción influye en la confianza tanto en la institución prestadora como en el gobierno en general. Con el fin de comprender los elementos que los ciudadanos perciben y generan su grado de satisfacción, se analiza un conjunto de 16 características relativas a la prestación de servicios transaccionales que tienen un posible impacto sobre la experiencia. El conjunto abarca los costos (dinero, tiempo y otras dificultades), el valor que han recibido a cambio, el desempeño de los funcionarios que les atendieron y el trato que les brindaron, la comodidad de los centros de atención y la información sobre el proceso. Esto ha generado que, además de descubrir cuáles son los atributos de la satisfacción más valorados por los ciudadanos, permite conectar la gestión del servicio con la experiencia ciudadana y descubrir posibles relaciones causales entre ambas (Pareja et al., 2015, p. 31).

La satisfacción puede definirse también como un juicio de actitud después de adquirir el servicio, o una serie de interacciones entre el usuario y el servicio. La

mayoría de los estudios concuerdan con la teoría de que la confirmación o ratificación de las expectativas antes de la adquisición es el principal determinante de la satisfacción. Esto significa que antes de adquirir un servicio, los usuarios tienen en su mente expectativas, luego que observan el desempeño real del servicio y lo comparan con tales expectativas, se forman juicios de satisfacción. Si el servicio no cumple con lo esperado se denomina *rectificación negativa,* pero si es mejor de lo esperado se denomina *rectificación positiva,* y si es como se esperaba es *confirmación* (Lovelock y Wirtz, 2015. p. 58).

2.2.6. Niveles de satisfacción de usuarios

Con el fin de conservar y administrar la satisfacción de los clientes, desde lo estratégico, los gerentes deben entender sus expectativas y establecer indicadores para medir su satisfacción, que se debe hacer de manera continua y a largo plazo de toda la organización.

Aunque la satisfacción de los clientes puede definirse de diversas formas, en mayor medida se basa en la medida en que un producto cumple o supera sus expectativas acerca del producto o servicio. El grado de diferencia entre el desempeño deseado y el adecuado se conoce como zona de tolerancia, presentándose tres niveles de satisfacción posibles (Ferrell y Hartline, 2018, p. 372):

Fascinación del cliente: Tiene lugar cuando el desempeño real supera las expectativas del desempeño deseado. Este nivel es raro y muy sorprendente cuando ocurre. Por tanto, a los clientes les parece memorable.

Satisfacción del cliente: Se presenta cuando el desempeño real se sitúa dentro de la zona de tolerancia. Los niveles de satisfacción varían con base en la ubicación específica del desempeño (nivel alto o bajo).

Insatisfacción del cliente: El desempeño real es inferior a la expectativa de desempeño adecuado. Dependiendo de la gravedad del caso, los clientes pueden pasar de la insatisfacción a la frustración e incluso a la cólera. Esto también puede ser muy difícil de olvidar para ellos.

2.2.7. Importancia de la satisfacción del usuario

No se puede exagerar la importancia de la satisfacción del cliente o usuario; sin usuarios las organizaciones no tienen motivos para existir. Toda organización de servicios debe definir y medir la satisfacción del cliente, no es inteligente esperar a que los clientes se quejen para detectar las debilidades en la entrega del servicio. Algunos dirán que a veces los clientes no son razonables, sin embargo, hay pocas teorías de que las expectativas de los clientes sean extrañas; por lo tanto, satisfacer a los clientes no es una tarea imposible, al contrario, satisfacer y superar sus expectativas puede generar beneficios importantes para la organización (Hoffman y Bateson 2012, p. 288).

2.2.8. Dimensiones de la satisfacción al usuario

Las dimensiones para medir la satisfacción son cuatro: i) qué impacto tienen sobre su experiencia las principales características que definen el proceso; ii) cómo fue la atención que recibió de los funcionarios: iii) cuál era el estado de las instalaciones donde realizó el trámite, y iv) cuál es la calidad de la información acerca del trámite que suministra el Estado (Pareja et al., 2015, p. 33)

a. Procedimientos o trámites:

   Atributos de medición: Tiempos de demora, costos del servicio, esfuerzo de traslado, y conformidad con los requisitos

b. Atención al ciudadano:

   Atributos de medición: Amabilidad- cortesía, profesionalidad, honestidad - honradez, y rapidez del personal

c. Instalaciones:

   Atributos de medición: Facilidad de acceso al local de atención, condiciones para la espera, y Oficinas y muebles modernos.

d. Información:

   Atributos de medición: Orientación para iniciar el trámite, asesoría sobre aspectos especiales, claridad en el seguimiento del proceso, y verificación de conformidad del documento.

2.2.9. Satisfacción ciudadana con servicios municipales

Por las características propias de los servicios (intangibilidad, complejidad, simultaneidad, heterogeneidad, estacionalidad, inseparabilidad o caducidad), es complejo analizar la satisfacción de los usuarios. La percepción del funcionamiento de los servicios públicos está influida por la posición que los ciudadanos tienen respecto a las administraciones públicas, sin embargo, decrece cuanto más concreto sea el servicio analizado (Hernández y Pérez, 2013 p. 8).

La satisfacción se basa en la percepción ciudadana, la cual se fundamenta en muchos otros criterios y que varían en función de la información a la que está expuesto el ciudadano al momento de recibir los servicios; de tal manera que su satisfacción puede variar según cada tipo de servicio que ofrece la entidad municipal, es decir: satisfacción con servicio de limpieza pública y residuos, satisfacción con servicios básicos, satisfacción con servicio de control de ferias, satisfacción con servicios sociales, satisfacción con servicio de control de establecimientos, satisfacción con servicio de seguridad ciudadana.

2.3. Definición de términos básicos

Calidad: Capacidad de un producto o servicio que satisface las necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, en base al cumplimiento de requisitos que exigen usuarios o clientes. (Marcelino, y Ramírez, 2014)

Servicio público: Es una actividad administrativa prestacional de titularidad estatal. El Estado asume la potestad de ejercer la actividad económica, o de entregarla en concesión a particulares. (Huapaya, 2015, p. 375)

Gestión de procedimientos: es una aproximación sistemática y estructurada para analizar, mejorar, controlar los procedimientos con el objetivo de mejorar la calidad de los productos y los servicios, de tal manera que contribuyan conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente. (Sánchez, y Blanco, 2014)

Disponibilidad de recursos: Conjunto de bienes, medios u otras cosas de las cuales las instituciones deben disponer para desarrollar su trabajo y logren satisfacer las necesidades de los usuarios. (Luna, 2016, p.13)

Tecnología de información: Conformada por los medios tecnológicos, informáticos y telecomunicacionales que buscan favorecer todos los procesos de información y comunicación. Por lo que se puede decir, que incluyen todas las tecnologías avanzadas para el tratamiento y comunicación de la información. (Osorio, 2016)

Regulación del servicio*:* Los mercados no son perfectos, por lo que, si se presentan brechas, la intervención del estado se justifica, con el objetivo de priorizar el bienestar social antes que la competencia. El Estado es responsable de establecer una serie de reglas que permitan el equilibrio entre la satisfacción de los usuarios y los beneficios que esperan las empresas. (Rocha, 2016)

Relaciones con los ciudadanos*:* Proceso de interacción, que busca crear y mantener un vínculo entre el usuario y la institución. Es uno de los pilares de muchas instituciones, debido a que tiene como objetivo manejar y mantener una buena comunicación con sus usuarios. (Carrasco, 2016)

Satisfacción: Es un juicio de actitud, que se da a raíz de la adquisición, o una de serie de interacciones entre el usuario y el servicio. Diversos estudios se amparan en la teoría de que la confirmación o ratificación de las expectativas antes de la adquisición es el principal determinante de la satisfacción. (Lovelock y Wirtz 2015)

Usuario: En relación a los servicios, es un individuo que realiza negocios con el sector público. Incluye a ciudadanos y a toda persona (residente, turista, etc.) que interactúa con el sector público. (Pareja et al., 2015, p. 137)

Procedimiento o trámite*:* Conjunto de pasos relacionados o de tareas expresadas en orden cronológico para que tienen como fin lograr un propósito específico. En la empresa se definen y se implantan procedimientos en toda la estructura; son planes importantes para el inicio y desarrollo del proceso administrativo. (Luna, 2016, p.84)

Atención al ciudadano*:* Conjunto de acciones que lleva acabo la institución para relacionarse con sus usuarios con el fin de mejorar cualquier problema que pudiera tener. De ser mejor gestionada, mayores serán los niveles de eficacia, eficiencia y calidad de la experiencia del usuario. (Cano, 2019)

Instalaciones: Conjunto de elementos o factores fundamentalmente tangibles como edificios, terrenos, oficinas, almacenamiento, entre otros. (Luna, 2016, p.15)

Información: Conjunto de datos procesados y ordenados que son liberados en forma de mensaje, aportando nuevos conocimientos a los individuos sobre un asunto en particular. (López, 2015)

Atributos: Conjunto de características o elementos que se pueden medir y contribuyen a modificar los niveles de satisfacción. Aquellos atributos de mayor influencia, son determinantes de la satisfacción (Pareja et al., 2015, p. 137).

Funcionarios: Se denomina así, al empleado del Estado o de sus entidades, sean seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre del Estado o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos (Torres, 2015, p. 19).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La Calidad de Servicio de Registros Civiles incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

a. La gestión de los procedimientos incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

b. La disponibilidad de recursos incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.
c. Las tecnologías de información inciden de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.
d. La regulación de los servicios incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.
e. Las relaciones con los ciudadanos inciden de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

2.5. Operacionalización de variables

Variable independiente: Calidad de servicio

Se utilizó el Modelo SV (Modelo Salvando Vidas), cuestionario adaptado y estructurado en base a sus cinco dimensiones: gestión de los procedimientos, disponibilidad de recursos, tecnologías de información, regulación de los servicios, y relaciones con los ciudadanos. Las preguntas o ítems se midieron en base a la escala de Likert: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, término medio, en desacuerdo, y totalmente en desacuerdo.

Variable dependiente: Satisfacción ciudadana

Se utilizó el Modelo SV (Modelo Salvando Vidas), cuestionario adaptado y estructurado en base a sus cuatro dimensiones: procedimientos o trámites, atención al ciudadano, instalaciones, e información. Las preguntas o ítems se midieron en base a la escala de Likert: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, término medio, en desacuerdo, y totalmente en desacuerdo.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Escala de medición
Calidad de servicio	Hace referencia a considerar las estructuras institucionales, las políticas y los procesos de negocio (incluidos los recursos y tecnologías) que cada organización define con el fin de suministrar servicios y productos de calidad, es decir busca atender a las necesidades de los ciudadanos (Pareja et al., 2015, p. 29).	La calidad de servicio será evaluada tomando en cuenta sus dimensiones, las cuales son: gestión de procedimientos, disponibilidad de recursos, tecnologías de información, regulación del servicio, y relaciones con los ciudadanos. (Pareja et al., 2015)	Gestión de procedimientos	Eficiencia o prontitud	1-4	Cuestionario	Escala de Likert: Totalmente de acuerdo De acuerdo Término medio En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
				Asesoría de casos complejos			
				Exceso de requisitos			
				Gestión de reclamos			
			Disponibilidad de recursos	Suficiente cantidad de personal	5-8		
				Competencias específicas al cargo			
				Infraestructura física			
				Instalaciones sanitarias			
			Tecnología de información	Disponibilidad de equipos informáticos	9-11		
				Uso de programas adecuados y modernos			
				Uso de medios virtuales con el público			
			Regulación del servicio	Legalidad y ética en la gestión	12-14		
				Precios del servicio			
				Seguridad de la información			
			Relaciones con los ciudadanos	Difusión de servicios por los medios de comunicación	15-17		
				Campañas de inclusión social			
				Calidad de material informativo			

Satisfacción ciudadana	Valoración que los clientes se forman en base a su experiencia, al recibir un producto o servicio. Dicha valoración se puede basar en varios aspectos, como incluir o no el precio, la transacción para adquirirlo, la entrega, el desempeño una vez usado o consumido, los conocimientos previos, etc (Zeithaml, Parasuraman y Berry; Johnson y Fornell, citados por Pareja et al., 2015).	La variable satisfacción será evaluada tomando en cuenta sus dimensiones: procedimientos o trámites, atención al ciudadano, instalaciones, e información.	Procedimientos o trámites	Tiempos de demora	18-21	Cuestionario	Cuestionario Escala de Likert: Totalmente de acuerdo De acuerdo Término medio En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
				Costos del servicio			
				Esfuerzo de traslado			
				Conformidad con los requisitos			
			Atención al ciudadano	Amabilidad, cortesía	22-25		
				Profesionalismo			
				Honestidad, honradez			
				Rapidez del personal (expeditivo).			
			Instalaciones	Facilidad de acceso al local de atención	26-28		
				Condiciones para la espera			
				Oficinas y muebles modernos			
			Información	Orientación para iniciar el tramite	29-32		
				Asesoría sobre aspectos especiales			
				Claridad en el seguimiento del proceso			
				Verificación de conformidad del documento			

Capítulo III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada de enfoque cuantitativo, y no experimental. Según Hernández, Fernández, y Baptista, 2014) son aquellos estudios en los cuales no se hace la manipulación intencional de las variables, pues sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (p. 152)

El tipo de diseño fue transeccional correlacional; dicho diseño recolecta datos en un tiempo determinado. Tiene como propósito describir las variables y analizar su incidencia o influencia en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154)

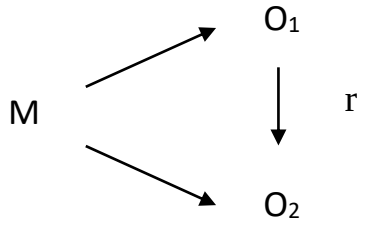
3.2. Métodos de la investigación

El estudio de investigación utilizó el método *deductivo – inductivo,* pues se inició revisando la teoría de las variables de estudio, posteriormente se examinaron los aspectos específicos de la empresa en estudio. Luego de esto, se elaboran las conclusiones de forma particular, para así poder confirmar la hipótesis planteada.

3.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue de tipo transeccional correlacional, pues mide la relación de incidencia entre las variables.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

O_1 = Calidad de servicio

O_2 = Satisfacción ciudadana

r = Relación entre calidad de servicio y satisfacción ciudadana

r^2 = % de incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción ciudadana

3.4. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo conformada por el número de personas que acuden a solicitar los diversos servicios que ofrece la Oficina de registros civiles, siendo éstos: registros de nacidos, registros de defunciones, registros de matrimonio y expedición de actas.

Tabla 1

Población de estudio

N° de servicios	Cantidad
Registros civiles	250
Registros de defunciones	30
Registros matrimoniales	10
Expediciones	200
Total	**490**

Fuente: Oficina de Registro civiles, (2018)

Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple, para lo cual se ha empleado la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = Tamaño de muestra

N = Población = 490

Z = Nivel de confiabilidad (95%) = 1.96

p = Probabilidad favorable = 0.5

q = Probabilidad desfavorable = 0.5

E = Error = 10% = 0.10

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(490)}{(490-1)(0.10)^2+1.96^2(0.5)(0.5)} = \frac{470.596}{4.89+0.9604} = \frac{470.596}{5.85} = 80$$

3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Como técnica de recolección de datos se ha empleado la encuesta, para medir tanto la calidad de servicio como la satisfacción de los usuarios de la municipalidad, cuyo *instrumento* es el cuestionario, el cual consta de 17 ítems para la variable independiente y de 15 ítems para la variable dependiente.

Validación y Fiabilidad del instrumento

Validez

Tanto para la variable calidad de servicio como satisfacción ciudadana, el cuestionario es validado por el criterio de juicio de expertos. Asimismo, se tomó en cuenta el Modelo SV (Modelo salvando vidas) propuesto por Pareja et al. (2015), quienes se basaron en la caracterización de la calidad y satisfacción, adoptando atributos aceptados, combinando algunos conceptos y adaptando a la realidad de América Latina y el Caribe.

Fiabilidad

El criterio de Fiabilidad para ambos instrumentos se calculó mediante la prueba *Alfa* (α) de *Cronbach; para ello se utilizó la escala de seis niveles que comprende: por debajo de 0.5 "no aceptable", entre 0.5 y 0.6 "nivel pobre", entre 0.6 y 0.7 "nivel aceptable", entre 0.7 y 0.8 "muy aceptables", entre 0.8 y 0.9 "nivel bueno" y superior a 0.9 "excelente".*

Respecto a la primera variable Calidad de servicio obtuvo un nivel de fiabilidad de 0.800 equivalente a "muy aceptable"; por su parte, la segunda variable Satisfacción ciudadana obtuvo un nivel de fiabilidad de 0.802.

Tabla 2

Confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario que mide el Calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.800	17

Tabla 3

Confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario que mide la Satisfacción ciudadana.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.802	15

La ficha técnica de cada cuestionario se ubica en anexos (N°2).

3.6. Técnicas de procesamientos y análisis de datos

Procesamiento de datos

Los datos cuantitativos han sido procesados en el programa Excel, por las facilidades que brinda, ya que se deben laborar tablas y figuras que muestren cantidad y porcentajes. En el caso del uso de la estadística se utilizó el programa SPSS Statistics (2018), el cual requirió de las respuestas de cada uno de los encuestados de aquellas preguntas medidas según escala de Likert.

Análisis de datos

Por medio de la estadística descriptiva se analizaron los datos tanto cualitativos como cuantitativos de acuerdo a cada una de las dimensiones de las variables de estudio. Los datos cualitativos se presentan en tablas individuales de tal manera que permitan su mejor comprensión y sinteticen la información. Los datos cuantitativos son presentados también mediante tablas con su respectiva figura que muestran la distribución de frecuencias, puntajes máximos y mínimos.

Por medio de la estadística inferencial se usó el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman para determinar la intensidad de relación existente entre las variables de estudio,

así como la relación existente entre cada una de las dimensiones de la variable independiente con la variable dependiente, según se indica en la siguiente tabla.

Tabla 4

Escala de valoración del coeficiente

Valor	Relación de influencia
0	Nula
+0.01 a 0.19	Positiva muy baja
+0.20 a 0.39	Positiva baja
+0.40 a 0.69	Positiva moderada
+0.70 a 0.89	Positiva alta
+0.9 a 0.99	Positiva muy alta
1.00	Perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

3.7. Ética investigativa

El aspecto ético de investigación ayuda a asegurarse de que se está considerando de forma explícita las necesidades y preocupaciones de la población en estudio, de tener una apropiada perspectiva para la conducta del investigador e igualmente que sirva para conseguir la confianza que debe establecer los investigadores y participantes del estudio. (Páramo, 2017)

- La investigación es de completa autoría de los investigadores, no es copia ni plagio de ninguna otra investigación.
- Los datos obtenidos son recolectados con total consentimiento de la institución en estudio y se mantendrá la confidencialidad pertinente.
- El estudio realizado no tiene fines políticos ni que pongan en tela de juicio la honorabilidad de la institución.

Capítulo IV. RESULTADOS

Los siguientes resultados se han obtenido por medio de la aplicación de un cuestionario a 80 usuarios de registros civiles de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

4.1. Presentación y análisis de resultados

Resultados respecto a la variable independiente calidad de servicio

Dimensión: Gestión de procedimientos

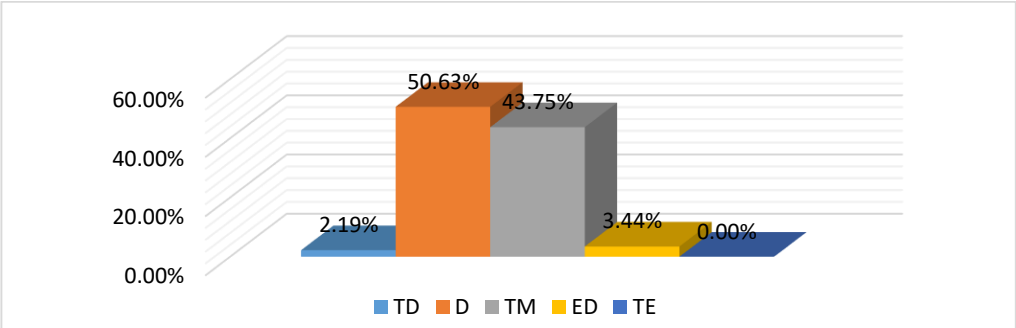
Tabla 5
Gestión de procedimientos

Pregunta	TD	D	TM	ED	TE	Total
Eficiencia o prontitud	0	66	10	4	0	80
Asesoría en casos complejos	5	43	29	3	0	80
Exceso de requisitos	0	32	46	2	0	80
Gestión de reclamos	2	21	55	2	0	80
Cantidad total de respuestas	**7**	**162**	**140**	**11**	**0**	**320**
%	**2.19**	**50.63**	**43.75**	**3.44**	**0**	**100**

Fuente: Aplicación de encuestas

Figura 1

Gestión de procedimientos



Fuente: Aplicación de encuestas

Interpretación: Según la tabla 5, el 52.81% de los usuarios encuestados consideran estar "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo" con la gestión de los procedimientos de los registros civiles, el 43.75% señala en "término medio", y el 3.44% están "en desacuerdo".

Dimensión: Disponibilidad de recursos

Tabla 6

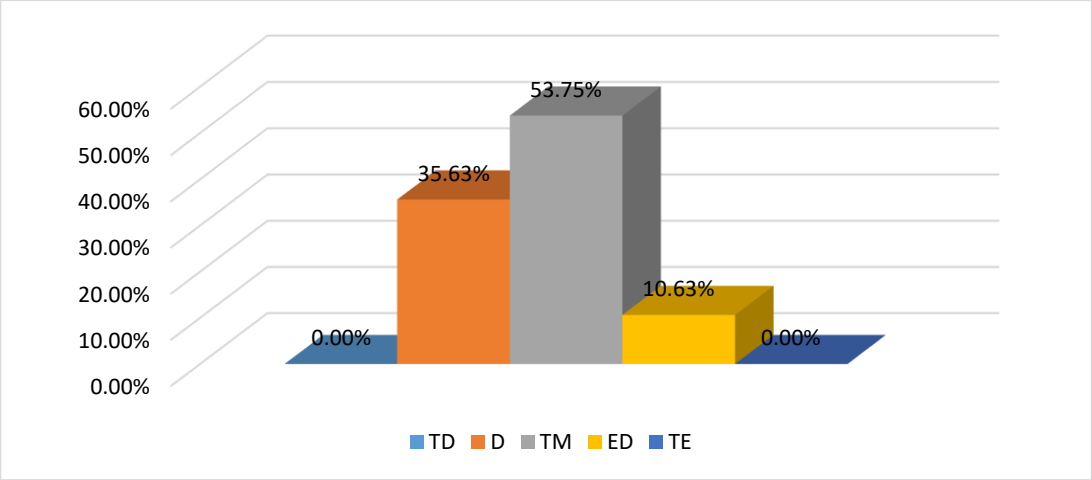
Disponibilidad de recursos

Pregunta	TD	D	TM	ED	TE	Total
Suficiente cantidad de personal	0	25	48	7	0	80
Competencias específicas al cargo	0	30	44	6	0	80
Infraestructura física	0	26	41	13	0	80
Instalaciones sanitarias	0	33	39	8	0	80
Cantidad total de respuestas	**0**	**114**	**172**	**34**	**0**	**560**
%	**0.00**	**35.63**	**53.75**	**10.63**	**0.00**	**100**

Fuente: Aplicación de encuestas

Figura 2

Disponibilidad de recursos



Fuente: Aplicación de encuestas

Interpretación: Según se observa en la tabla 6, el 53.75% de los usuarios encuestados consideran en “término medio” la disponibilidad de recursos de los registros civiles, el 35.63% están entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, y solo el 10.63% consideran estar entre “de acuerdo” y “totalmente en desacuerdo”.

Dimensión: Tecnología de la información

Tabla 7

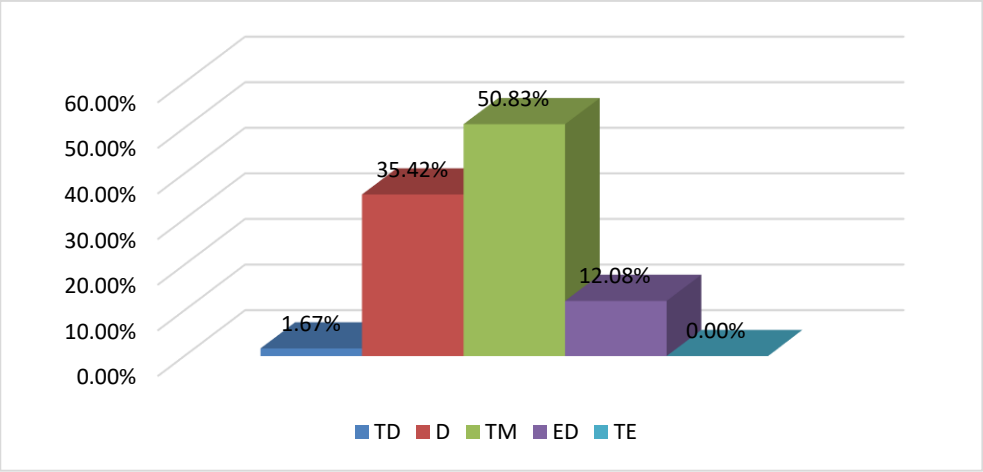
Tecnología de la información

Pregunta	TD	D	TM	ED	TE	Total
Disponibilidad de equipos informáticos	0	24	45	11	0	80
Usos de programas adecuados y modernos	4	32	35	9	0	80
Uso de medios virtuales con el público	0	29	42	9	0	80
Cantidad total de respuestas	**4**	**85**	**122**	**29**	**0**	**240**
%	**1.67**	**35.42**	**50.83**	**12.08**	**0.00**	**100**

Fuente: Aplicación de encuestas

Figura 3

Tecnología de la información



Fuente: Aplicación de encuestas

Interpretación: Según se observa en la tabla 7, el 53.75% de los usuarios encuestados consideran en “término medio” la disponibilidad de recursos de los registros civiles, el 35.63% están entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, y solo el 10.63% consideran estar entre “de acuerdo” y “totalmente en desacuerdo”.

Dimensión: Regulación del servicio

Tabla 8

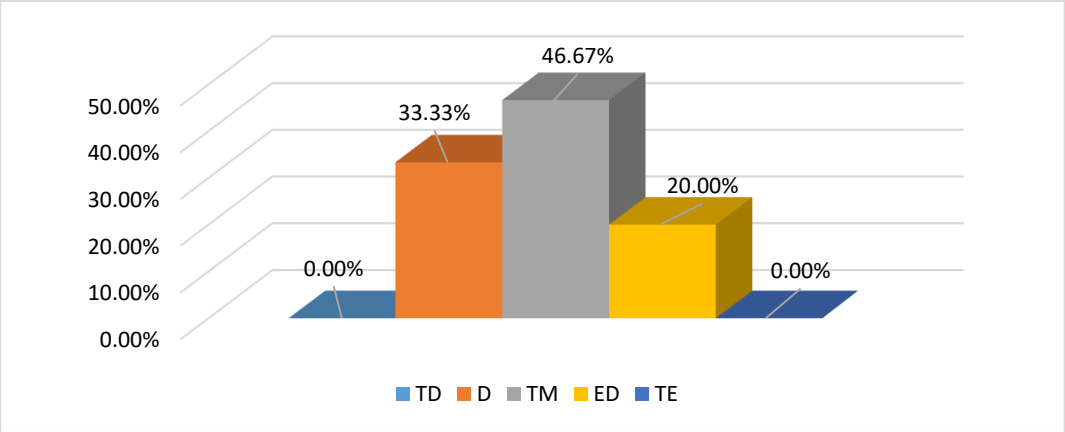
Regulación del servicio

Pregunta	TD	D	TM	ED	TE	Total
Legalidad y ética en la gestión	0	27	37	16	0	80
Precios del servicio	0	23	45	12	0	80
Seguridad de la información	0	30	30	20	0	80
Cantidad total de respuestas	**0**	**80**	**112**	**48**	**0**	**240**
%	**0.00**	**33.33**	**46.67**	**20.00**	**0.00**	**100**

Fuente: Aplicación de encuestas

Figura 4

Regulación del servicio



Fuente: Aplicación de encuestas

Interpretación: Como se observa en la tabla 8, el 46.67% de los usuarios califican a la regulación del servicio en “término medio”, el 33.33% están “de acuerdo”, mientras que el 20.0% considera estar “en desacuerdo”.

Dimensión: Relaciones con los ciudadanos

Tabla 9

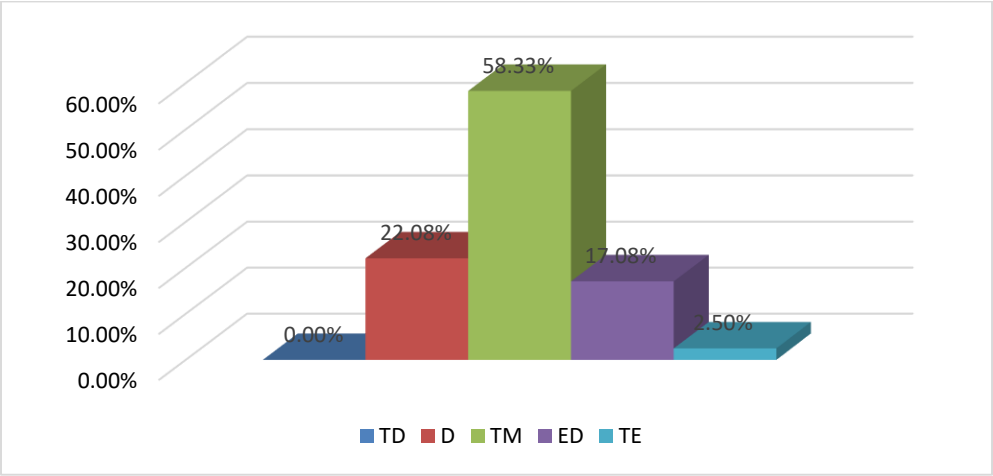
Relaciones con los ciudadanos

Pregunta	TD	D	TM	ED	TE	Total
Difusión de servicios por los medios de comunicación	0	18	45	11	6	80
Campañas de inclusión social	0	22	44	14	0	80
calidad de material informático	0	13	51	16	0	80
Cantidad total de respuestas	**0**	**53**	**140**	**41**	**6**	**240**
%	**0.00**	**22.08**	**58.33**	**17.08**	**2.50**	**100**

Fuente: Aplicación de encuestas

Figura 5

Relaciones con los ciudadanos



Fuente: Aplicación de encuestas

Interpretación: Como se observa en la tabla 9, el 58.33% de los usuarios califican a las relaciones con los ciudadanos en “término medio”, el 22.00% están “de acuerdo”, mientras que el 19.58% considera estar “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”.

Calificación de variable

Para ello se ha utilizado las dimensiones que han sido medidas utilizando la escala de Likert. Para calificar de manera general las variables, se han establecidos los siguientes intervalos:

1.00 a 1.79 puntos = Muy baja (MB)

1.80 a 2.59 puntos = Baja (B)

2.60 a 3.39 puntos = Regular (R)

3.40 a 4.19 puntos = Alta (A)

4.20 a 5.00 puntos = Muy alta (MA)

Tabla 10

Calificación de la variable independiente calidad de servicio

DIMENSIONES		MA 5.00	A 4.00	R 3.00	B 2.00	MB 1.00	TOTAL
Gestión de procedimientos	%	0.02	0.51	0.44	0.03	0.00	1.00
	PTJE	0.11	2.03	1.31	0.07	0.00	**3.52**
Disponibilidad de recursos	%	0.00	0.36	0.54	0.11	0.00	**1.00**
	PTJE	0.00	1.43	1.61	0.21	0.00	**3.25**
Tecnología de información	%	0.02	0.35	0.51	0.12	0.00	1.00
	PTJE	0.08	1.42	1.53	0.24	0.00	**3.27**
Regulación del servicio	%	0.00	0.33	0.47	0.20	0.00	1.00
	PTJE	0.00	1.33	1.40	0.40	0.00	**3.13**
Relaciones con los ciudadanos	%	0.00	0.22	0.58	0.17	0.03	**1.00**
	PTJE	0.00	0.88	1.75	0.34	0.03	**3.00**
PUNTAJE PROMEDIO TOTAL							**3.25**

Fuente: Aplicación de encuestas

Como se puede observar en la tabla 10, la variable independiente calidad de servicio, ha obtenido 3.25b puntos, calificando a un “nivel regular según la valorización en la escala de intervalos.

Resultados respecto a las dimensiones de la variable dependiente Satisfacción Ciudadana.

Dimensión: Procedimientos o trámites

Tabla 11

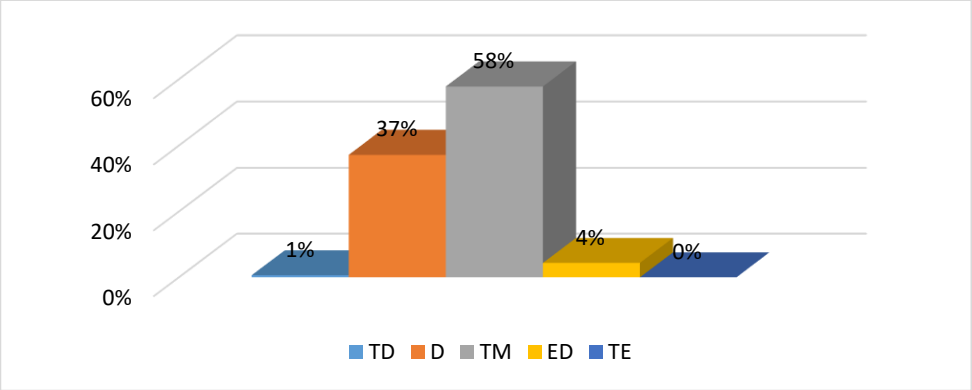
Procedimientos o trámites

Pregunta	TD	D	TM	ED	TE	Total
Tiempo de demora	0	30	45	5	0	80
Costos del servicio	0	38	40	2	0	80
Esfuerzo de traslado	0	28	52	0	0	80
Conformidad con los requisitos	2	23	48	7	0	80
Cantidad total de respuestas	**2**	**119**	**185**	**14**	**0**	**320**
%	**1**	**37**	**58**	**4**	**0**	**100**

Fuente: Aplicación de encuestas

Figura 6

Procedimientos o trámites



Fuente: Aplicación de encuestas

Interpretación: Como se aprecia en la tabla 11, el 58% de los usuarios encuestados califican a los procedimientos o trámites en “término medio”, el 38% están “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, mientras que solo el 4% están “en desacuerdo”.

Dimensión: Atención al ciudadano en los registros civiles

Tabla 12

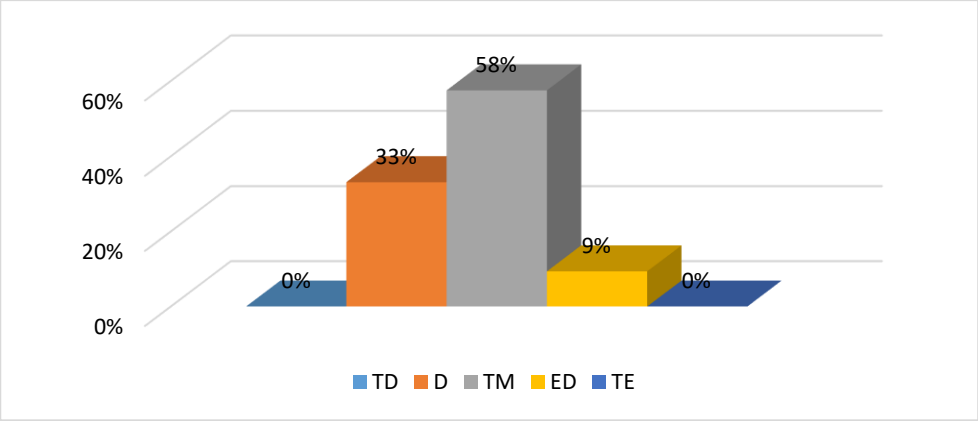
Nivel de atención al ciudadano

Pregunta	TD	D	TM	ED	TE	Total
Amabilidad y cortesía	0	31	39	10	0	80
Profesionalismo	0	20	55	5	0	80
Honestidad y honradez	0	27	48	5	0	80
Rapidez del personal	0	28	42	10	0	80
Cantidad total de respuestas	**0**	**106**	**184**	**30**	**0**	**320**
%	**0**	**33**	**58**	**9**	**0**	**100**

Fuente: Aplicación de encuestas

Figura 7

Nivel de atención al ciudadano



Fuente: Aplicación de encuestas

Interpretación: Según la tabla 12, el 58% de los usuarios consideran tener una posición de "término medio" respecto a la atención del ciudadano (amabilidad y cortesía, profesionalismo, honestidad y honradez, y rapidez del personal), el 33% están "de acuerdo" y el 9% "en desacuerdo".

Dimensión: Instalaciones de los registros civiles

Tabla 13

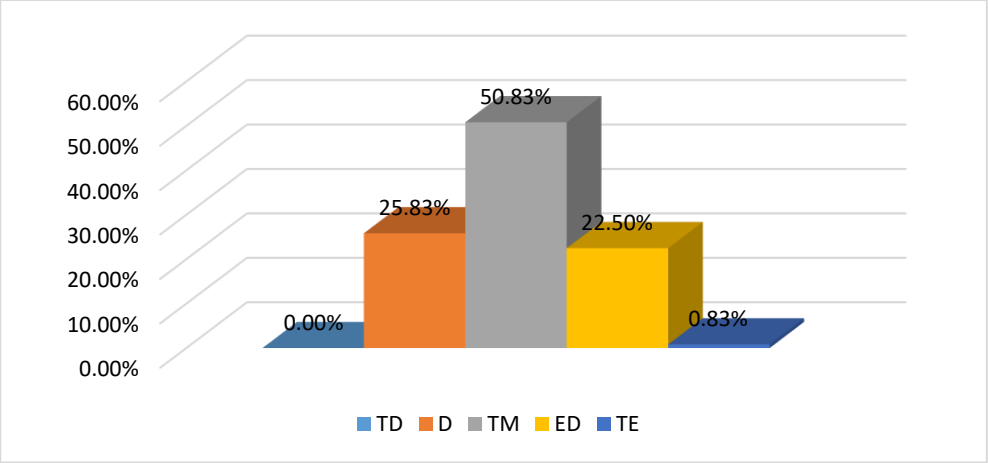
Nivel de las instalaciones

Pregunta	TD	D	TM	ED	TE	Total
Facilidad de accesos al local de atención	0	26	43	9	2	80
Condiciones para la espera	0	18	50	12	0	80
Oficinas y muebles modernos	0	18	29	33	0	80
Cantidad total de respuestas	**0**	**62**	**122**	**54**	**2**	**240**
%	**0.00**	**25.83**	**50.83**	**22.50**	**0.83**	**100**

Fuente: Aplicación de encuestas

Figura 8

Nivel de las instalaciones



Fuente: Aplicación de encuestas

Interpretación: Como se observa en la tabla 13, el 50.83% de los encuestados califican a las instalaciones de los registros civiles (facilidad de acceso al local de atención, condiciones para la espera, y oficinas y muebles modernos) en “término medio”, el 25.83% están “de acuerdo”, mientras que el 22.5% están “en desacuerdo”

Dimensión: Información brindada en los registros civiles

Tabla 14

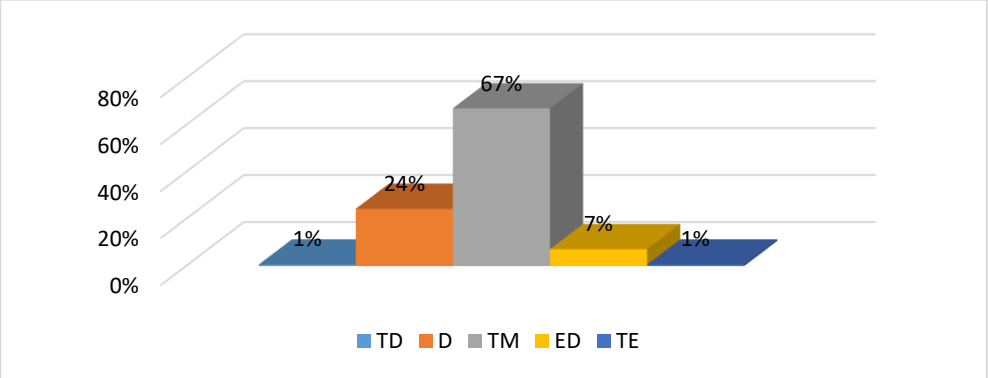
Nivel de información en los registros civiles

Pregunta	TD	D	TM	ED	TE	Total
Orientación para iniciar el trámite	0	24	53	3	0	80
Asesoría sobre aspectos especiales	2	27	45	6	0	80
Claridad en el seguimiento del proceso	0	13	53	14	0	80
Verificación de conformidad del documento	0	14	64	0	2	80
Cantidad total de respuestas	**2**	**78**	**215**	**23**	**2**	**320**
%	**1**	**24**	**67**	**7**	**1**	**100**

Fuente: Aplicación de encuestas

Figura 9

Nivel de información en los registros civiles



Fuente: Aplicación de encuestas

Interpretación: Según se aprecia en la tabla 14, el 67% de los usuarios encuestados califican en "término medio" a la información de los registros civiles (orientación para iniciar un trámite, asesoría sobre aspectos especiales, claridad en el seguimiento del proceso y la verificación de conformidad del documento), el 24% están "de acuerdo" y el 7% "en desacuerdo"

Tabla 15

Calificación de la variable dependiente satisfacción ciudadana

DIMENSIONES		MA	A	R	B	MB	TOTAL
		5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	
Procedimientos o trámites	%	0.01	0.37	0.58	0.04	0.00	1.00
	PTJE	0.03	1.49	1.73	0.09	0.00	**3.34**
Atención al ciudadano	%	0.00	0.33	0.58	0.09	0.00	1.00
	PTJE	0.00	1.33	1.73	0.19	0.00	**3.24**
Instalaciones	%	0.00	0.26	0.51	0.23	0.01	1.00
	PTJE	0.00	1.03	1.53	0.45	0.01	**3.02**
Información	%	0.01	0.24	0.67	0.07	0.01	1.00
	PTJE	0.03	0.98	2.02	0.14	0.01	**3.17**
PUNTAJE PROMEDIO TOTAL							**3.20**

Como se observa en la tabla 15, la variable dependiente satisfacción ciudadana, ha obtenido 3.20 puntos, calificando a un nivel medio según la valorización en la escala de intervalos.

4.2. Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla 16

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		X	
N		80	
Parámetros normales	Media	3.2507	
	Desv. Desviación	0.32107	
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.103	
	Positivo	0.071	
	Negativo	-0.103	
Estadístico de prueba		0.103	
Sig. asintótica(bilateral)		**,035**	< 0.05

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

De acuerdo con la tabla 16, dado que el nivel de significancia es de 0.035, es decir menor al valor 0.05, se rechaza la normalidad; en consecuencia, se aplica Rho de Spearman.

Coeficiente de Rho de Spearman

H_0= La Calidad de Servicio de Registros Civiles no incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

H_a= La Calidad de Servicio de Registros Civiles incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Tabla 17

Análisis del coeficiente Rho de Spearman

		Calidad de servicio	Satisfacción ciudadana
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0,780**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80
Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	0,780**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	80	80

**.La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

De acuerdo con la tabla 17, el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.780 y el nivel de significancia es de 0.000; es decir existe una relación directa o positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción ciudadana. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La Calidad de Servicio de Registros Civiles incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Cálculo de regresión de lineal

Tabla 18

Análisis de varianza de ANOVA – variables de estudio

	Modelo	Suma de cuadrados	Gl (número de observaciones)	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5.696	1	5.696	151.152	0,000
	Residuo	2.939	78	0.038		
	Total	**8.636**	**79**			

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Según se observa el análisis de ANOVA, no existe una diferencia significativa entre grupos de medias, pues su valor es de 0.00 menor al 0.05. Por lo que se puede decir que la diferencia es estadísticamente significativa y se rechaza la hipótesis nula de la prueba.

Tabla 19

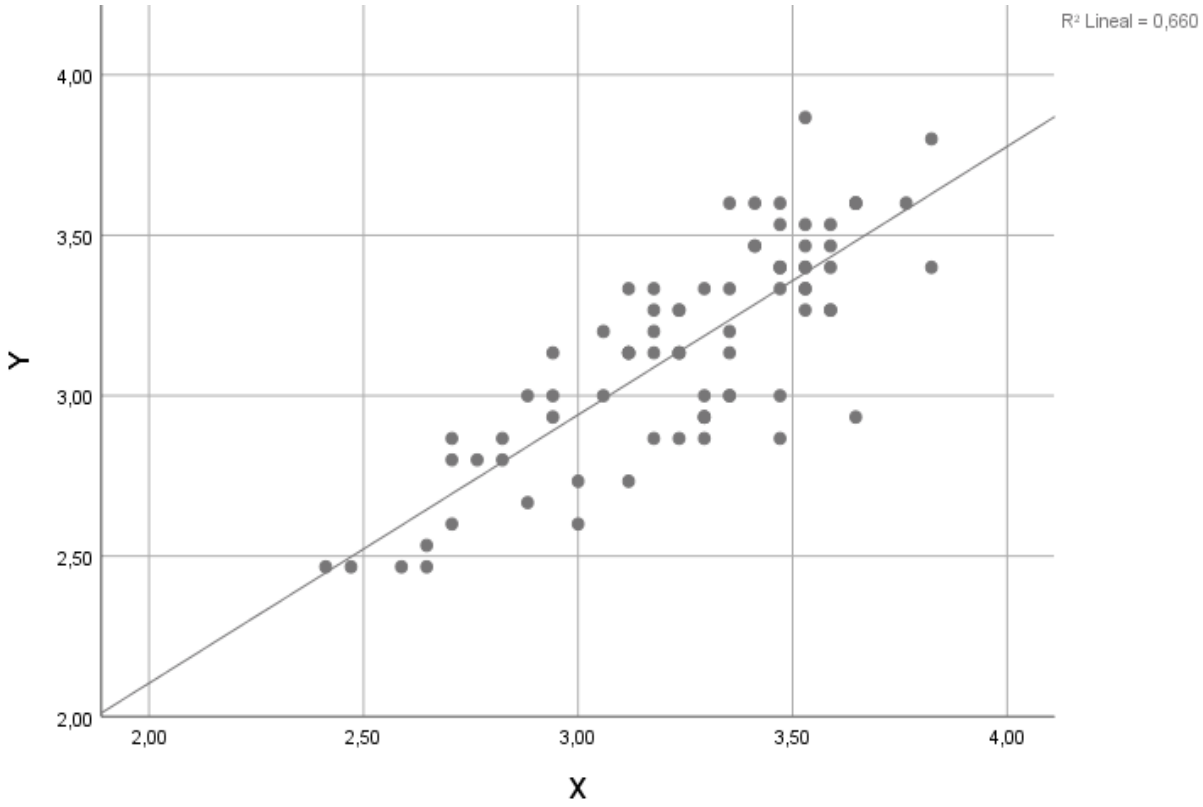
Resumen del modelo de regresión -variables de estudio

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,812	0.660	0.655	0.19413

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Figura 10

Dispersión simple con ajuste de línea de Y por X



Fuente: SPSS Statistics, (2018)

De acuerdo a la tabla 19, se puede observar que el coeficiente de determinación es de 0.660; es decir la variable calidad de servicio tiene un 66% de incidencia en la satisfacción del usuario.

Resultados respecto al primer objetivo específico: Determinar de qué manera la Gestión de procedimientos incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

H_0= La Gestión de procedimientos no incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

H_a= La Gestión de procedimientos incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Tabla 20

Correlación de Spearman entre la gestión de procedimientos y la variable dependiente

		Gestión de procedimientos	Satisfacción ciudadana
Gestión de procedimientos	Coeficiente de correlación	1	0,619**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80
Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	0,619**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Según se observa en la tabla 20, la dimensión Gestión de procedimientos tiene una correlación positiva moderada con la variable dependiente, pues la Correlación de Spearman es de 0.619; de igual manera, el valor de la significancia resultó menor que el nivel máximo establecido ($p=0.000<0.05$). Por lo que se rechaza ha hipótesis nula y se acepta alterna, que establece que: La gestión de los procedimientos incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Nivel de incidencia de la Gestión de procedimientos en la Satisfacción ciudadana

Tabla 21

Análisis de varianza de ANOVA. Gestión de procedimientos - Satisfacción ciudadana

Modelo		Suma de cuadrados	Gl (número de observaciones)	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4.082	1	4.082	69.910	0,000
	Residuo	4.554	78	0.058		
	Total	8.636	79			

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Tabla 22

Resumen del modelo de regresión. Gestión de procedimientos - Satisfacción ciudadana

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,687	0.473	0.466	0.24163

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

De acuerdo con la tabla 22, la calidad de servicio incide en un 47.3% en la variable Satisfacción ciudadana.

Tabla 23

Coeficiente de incidencia. Gestión de procedimientos - Satisfacción ciudadana

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	0.895	0.271		3.300	0.001
	Gestión de procedimientos	0.642	0.077	0.687	8.361	0.000

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Según se observa en la tabla 23, la gestión de procedimientos incide en 0.642 en la variable Satisfacción ciudadana.

Resultados respecto al segundo objetivo específico: Determinar de qué manera la Disponibilidad de recursos incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

H_0= La disponibilidad de recursos no incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

H_a= La disponibilidad de recursos incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Tabla 24

Correlación de Spearman entre la disponibilidad de recursos y la variable dependiente

		Disponibilidad de recursos	Satisfacción ciudadana
Disponibilidad de recursos	Coeficiente de correlación	1	,587**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	80	80
Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,587**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Como se puede apreciar en la tabla 24, la dimensión disponibilidad de recursos tiene una correlación positiva moderada con la variable dependiente, pues la Correlación de Spearman es de 0.587. De igual manera, el valor de la significancia resultó menor que el nivel máximo establecido ($p=0.000<0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se la hipótesis alterna que específica que: la disponibilidad de recursos incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Nivel de incidencia de la disponibilidad de recursos en la Satisfacción Ciudadana

Tabla 25

Análisis de varianza de ANOVA. Disponibilidad de recursos - Satisfacción Ciudadana

Modelo		Suma de cuadrados	Gl (número de observaciones)	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3.002	1	3.002	41.568	0,000
	Residuo	5.633	78	0.072		
	Total	8.636	79			

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Tabla 26

Resumen del modelo de regresión. Disponibilidad de recursos - Satisfacción Ciudadana

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,590	0.348	0.339	0.26874

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

De acuerdo con la tabla 26, la calidad de servicio incide en un 34.8% en la variable Satisfacción ciudadana.

Tabla 27

Coeficiente de incidencia. Disponibilidad de recursos - Satisfacción Ciudadana

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	1.533	0.253		6.068	0.000
	Disponibilidad de recursos	0.498	0.077	0.590	6.447	0.000

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Según se observa en la tabla 27, la disponibilidad de recursos incide en 0.498 en la variable Satisfacción ciudadana.

Resultados respecto al tercer objetivo específico: Determinar de qué manera las tecnologías de información incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

H_0= Las tecnologías de información no inciden de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

H_a= Las tecnologías de información inciden de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Tabla 28

Correlación de Spearman entre la disponibilidad de recursos y la variable dependiente

		Tecnologías de información	Satisfacción ciudadana
Tecnologías de información	Coeficiente de correlación	1	,660**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	80	80
Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,660**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Como se puede apreciar en la tabla 28, la dimensión tecnologías de información tienen una correlación positiva moderada con la variable dependiente, pues la Correlación de Spearman es de 0.660. De igual manera, el valor de la significancia resultó menor que el nivel máximo establecido ($p=0.000<0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se la hipótesis alterna que específica que: las tecnologías de información inciden de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Nivel de incidencia de las tecnologías de información en la Satisfacción Ciudadana

Tabla 29

Análisis de varianza de ANOVA. Tecnologías de información - Satisfacción Ciudadana

Modelo		Suma de cuadrados	Gl (número de observaciones)	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2.084	1	2.084	24.816	0,000
	Residuo	6.551	78	0.084		
	Total	8.636	79			

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Tabla 30

Resumen del modelo de regresión. Tecnologías de información - Satisfacción ciudadana

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,491	0.241	0.232	0.28981

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

De acuerdo con la tabla 29, la calidad de servicio incide en un 24.1% en la variable Satisfacción ciudadana.

Tabla 31

Coeficiente de incidencia. Tecnologías de información - Satisfacción ciudadana

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2.040	0.225		9.060	0.000
	Tecnologías de información	0.340	0.068	0.491	4.982	0.000

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Según se observa en la tabla 31, las tecnologías de información inciden en 0.340 en la variable Satisfacción ciudadana.

Resultados respecto al cuarto objetivo específico: Determinar de qué manera la Regulación de los servicios incide en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

H_0= La regulación de servicios no inciden de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

H_a= La regulación de servicios inciden de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Tabla 32

Correlación de Spearman entre la regulación del servicio y la variable dependiente

		Regulación del servicio	Satisfacción ciudadana
Regulación del servicio	Coeficiente de correlación	1	,450**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	80	80
Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,450**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Como se puede apreciar en la tabla 32, la dimensión regulación del servicio tienen una correlación positiva moderada con la variable dependiente, pues la Correlación de Spearman es de 0.450. De igual manera, el valor de la significancia resultó menor que el nivel máximo establecido ($p=0.000<0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se la hipótesis alterna que específica que: la regulación del servicio incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Nivel de incidencia de la regulación de servicios en la Satisfacción Ciudadana

Tabla 33

Análisis de varianza de ANOVA. Regulación de servicios - Satisfacción ciudadana

Modelo		Suma de cuadrados	Gl (número de observaciones)	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2.218	1	2.218	26.961	0,000
	Residuo	6.417	78	0.082		
	Total	8.636	79			

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Tabla 34

Resumen del modelo de regresión. Regulación de servicios - Satisfacción ciudadana

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,507	0.257	0.247	0.28684

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

De acuerdo con la tabla 34, la calidad de servicio incide en un 25.7% en la variable Satisfacción ciudadana.

Tabla 35

Coeficiente de incidencia. Regulación de servicios - Satisfacción ciudadana

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2.116	0.202		10.488	0.000
	Regulación de servicios	0.330	0.064	0.507	5.192	0.000

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Según se observa en la tabla 35, la regulación de servicios incide en 0.330 en la variable Satisfacción ciudadana.

Resultados respecto al quinto objetivo específico: Determinar de qué manera las relaciones con los ciudadanos incide en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

H_0= Las relaciones con los ciudadanos no inciden de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

H_a= Las relaciones con los ciudadanos inciden de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Tabla 36

Correlación de Spearman entre las relaciones con los ciudadanos y la variable dependiente

		Relaciones con los ciudadanos	Satisfacción ciudadana
Relaciones con los ciudadanos	Coeficiente de correlación	1	,626**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	80	80
Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,626*	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Como se puede apreciar en la tabla 36, la dimensión relaciones con los ciudadanos una correlación positiva moderada con la variable dependiente, pues la Correlación de Spearman es de 0.626. De igual manera, el valor de la significancia resultó menor que el nivel máximo establecido ($p=0.000<0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se la hipótesis alterna que específica que: las relaciones con los ciudadanos inciden de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Nivel de incidencia de las relaciones con los ciudadanos en la Satisfacción Ciudadana

Tabla 37

Análisis de varianza de ANOVA. Relaciones con los ciudadanos- Satisfacción ciudadana

Modelo		Suma de cuadrados	Gl (número de observaciones)	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3.225	1	3.225	46.496	0,000
	Residuo	5.410	78	0.069		
	Total	8.636	79			

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Tabla 38

Resumen del modelo de regresión. Relaciones con los ciudadanos- Satisfacción ciudadana

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.611	0.373	0.365	0.26337

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

De acuerdo con la tabla 38, la calidad de servicio incide en un 37.3% en la variable Satisfacción ciudadana

Tabla 39

Coeficiente de incidencia. Relaciones con los ciudadanos- Satisfacción ciudadana

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2.104	0.156		13.467	0.000
	Relaciones con los ciudadanos	0.349	0.051	0.611	6.819	0.000

Fuente: SPSS Statistics, (2018)

Según se observa en la tabla 39, las relaciones con los ciudadanos inciden en 0.349 en la variable Satisfacción ciudadana.

4.3. Análisis y discusión de resultados

Respecto al objetivo general, *determinar de qué manera la Calidad de Servicio de Registros Civiles incide en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019*; se ha cumplido satisfactoriamente. Pues por medio del uso del Coeficiente de Rh Spearman se ha obtenido que es de 0.780, es decir la calidad de servicio se relaciona de manera positiva alta con la satisfacción ciudadana; como también se pude decir que hay una relación directa, es decir si la variable independiente se desarrolla a nivel bueno, en la misma medida será la satisfacción ciudadana. Asimismo, se ha obtenido que el coeficiente de determinación (r^2) es de 0.66, es decir la variable independiente incide en un 66% a la variable dependiente. Observándose así la influencia entre ambas variables, cumpliéndose la hipótesis: *La Calidad de Servicio de Registros Civiles incide de manera positiva alta en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.* Además, ambas variables califican a un nivel medio según la valorización en la escala de Likert, con 3.25 y 3.20 respectivamente (Tabla 3.6 y Tabla 3.11). Esto coincide con Cristóbal (2016) y González (2017), quienes, en sus investigaciones sobre la influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del usuario en instituciones públicas, concluyen que existe una fuerte relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, siendo ésta entre positiva y moderada.

En cuanto al primer objetivo específico, *determinar de qué manera la Gestión de procedimientos incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019,* se tiene que la dimensión gestión de procedimientos tiene una correlación positiva moderada con la variable dependiente, pues la correlación de Spearman es de 0.619. Asimismo, se tiene que la gestión de procedimientos incide en 0.642 en la variable Satisfacción ciudadana. Por lo que se cumple la hipótesis específica que establece que: La gestión de los procedimientos incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Si bien existe una relación positiva entre la gestión de procedimientos incide en la satisfacción ciudadana, se ha obtenido que dicha dimensión presenta algunos indicadores a nivel medio. Pues se tiene que la mayoría de sus indicadores están a nivel medio con 51%,

(Tabla 3.1) y obteniendo una puntuación de 3.52 (Tabla 3.8), pues para la mayoría de los usuarios, la oficina de registros civiles debe trabajar por seguir mejorando el servicio, debido a que se ha encontrado que los requisitos para tramitar algún servicio son demasiados, considerándolos un poco excesivos; asimismo la gestión de reclamos impuesta no es del todo adecuada, pues muchos de los reclamos no se solucionan, o demoran en dar la solución. Po otro lado es necesario que siempre se brinde asesoría al usuario cuando lo necesite, y se atiende con prontitud sus solicitudes. Coincidiendo así con Flores (2015), quien en su investigación destaca que la implementación de un Plan estratégico mejorará la calidad del servicio en el proceso de identificación humana de la Dirección Provincial de Registro Civil, para lograr brindar una atención oportuna y eficiente.

Como se puede observar la dimensión se ubica a nivel medio, lo que incide en la satisfacción en la misma medida, pues ésta cuenta con sus indicadores que también califica a nivel medio como son procedimientos o trámites, atención al ciudadano, instalaciones, e información (Tabla 3.11).

En cuanto al segundo objetivo específico, *determinar de qué manera la disponibilidad de recursos incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019;* se ha cumplido que la dimensión disponibilidad de recursos tiene una correlación positiva moderada con la variable dependiente, correlación de Spearman es de 0.587, asimismo, la disponibilidad de recursos incide en 0.498 en la variable Satisfacción ciudadana; cumpliendo así con la hipótesis específica que establece que: la disponibilidad de recursos incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. Esto se da en vista de que, si bien la Oficina de Registros civiles cuenta con los principales recursos, esto debe siempre seguir mejorando, pues no consiste solo en tener sino saber usar.

Respecto a la dimensión disponibilidad de recursos, se ubica a nivel medio con un 53.75% (Tabla 3.2), y además calificando con 3.25 puntos (Tabla 3.6), pues el personal que trabaja en la oficina en estudio es considerado como regular, lo que significa que para los usuarios no son suficientes para atenderlos a todos; en cuanto a la infraestructura física e instalaciones también presentan cierta disconformidad, pues son

Ante esto se puede decir que la Oficina de Registro Civil debe preocuparse por conocer las necesidades de los usuarios, y así poder mejorarlas; pues contar con buenos recursos y tecnologías permite que se pueda ofrecer un mejor y rápido servicio. Coincidiendo así con Loor, (2015), quien en su tesis *Modelo de gestión por competencias y su contribución a la calidad de servicio del registro civil, identificación y cedulación del Canton Babahoyo*, concluyó que el Registro civil del cantón Babahoyo aún tiene limitaciones debido a varios factores que le impiden otorgar servicios de calidad, pues el personal no cuenta con un programa de capacitación adecuado, y no existe un manual de servicio al cliente que ayude a mejorar la satisfacción del usuario.

En cuanto al tercer objetivo específico, *determinar de qué manera las tecnologías de información incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019;* se ha cumplido que la dimensión tecnologías de información tiene una correlación positiva moderada con la variable dependiente, pues el coeficiente de correlación es de 0.660, asimismo, las tecnologías de información inciden en 0.340 en la variable Satisfacción ciudadana; cumpliendo así con la hipótesis específica que establece que: las tecnologías de información incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. Esto se da en vista de que, si bien la Oficina de Registros civiles cuenta con tecnologías, para los usuarios, esto debe siempre seguir mejorando, pues aún no saben cómo utilizarlas en la atención del servicio.

Respecto a la dimensión tecnologías de información, se ubica a nivel medio con un 50.83% (Tabla 3.6), y además calificando con 3.27 puntos (Tabla 3.6), pues los usuarios consideran que los equipos informáticos con los que cuentan no son suficientes y adecuados, además de que los programas informáticos que usan para atender las solicitudes de los clientes no se abastecen y están un poco obsoletos.

Ante esto se puede decir que la Oficina de Registro Civil debe preocuparse adquirir tecnología moderna y así poder ofrecer un mejor y rápido servicio a los usuarios. Dicha situación la padecen muchas instituciones públicas; coincidiendo así con Jiménez (2016), quien en su estudio sobre *Gestión informática y su incidencia en la satisfacción del usuario*

Registro Civil Identificación y Cedulación de la ciudad de Babahoyo Provincia Los Ríos, concluyó que un porcentaje considerable de usuarios que acuden a la institución consideran que esta dispone de la tecnología adecuada pero no está siendo manejada de forma eficiente por lo tanto queda en manifiesto la necesidad de implementación de nuevas tecnologías informáticas, así como que los funcionarios del Registro Civil de Identificación y cedulación no están 100% capacitados para lograr la implementación de nuevas tecnologías, lo que genera un bajo nivel de satisfacción.

En cuanto al cuarto objetivo específico, *determinar de qué manera la regulación de los servicios incide en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019*; se tiene que la dimensión regulación de los servicios tiene una correlación positiva alta con la variable dependiente, pues el coeficiente de correlación es de 0.450, asimismo, la regulación de servicios incide en 0.330 en la variable Satisfacción ciudadana; cumpliéndose así con la hipótesis específica que establece que: la regulación de los servicios incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

La dimensión regulación de los servicios y las relaciones con los ciudadanos se ubica a nivel medio con 46.67% (Tabla 3.4) y además califica con 3.13 puntos (Tabla 3.6). Esto se debe a que, para la mayoría de los ciudadanos, la Oficina de Registro Civil no cumple totalmente con brindar un buen servicio, pues consideran que la gestión debe estar siempre enmarcada en la legalidad y ética, por medio de la transparencia con la solicitud de los servicios, que la información del ciudadano no se tome para otros fines ajenos al servicio. Sin embargo dichas dificultades lo presentan muchas oficinas de diferentes sectores como lo detalla Romero (2017), quien en su tesis Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2015, concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios depende de cumplir con los requisitos mínimos para brindar un servicio adecuado a los ciudadanos; lo que implica contar con instrumentos de gestión actualizados, para reducir procedimientos innecesarios a través de la simplificación administrativa, ocasionando mayores demoras en la atención al ciudadano.

En cuanto al quinto objetivo específico, *determinar de qué manera las relaciones con los ciudadanos incide en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019*; se tiene que la dimensión relaciones con los ciudadanos tiene una correlación positiva alta con la variable dependiente, pues el coeficiente de correlación es de 0.626, asimismo, las relaciones con los ciudadanos inciden en 0.349 en la variable Satisfacción ciudadana; cumpliéndose así con la hipótesis específica que establece que: la regulación de los servicios y las relaciones con los ciudadanos incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

La dimensión regulación de los servicios y las relaciones con los ciudadanos se ubica a nivel medio con 58.33% (Tabla 3.5) y además califica con 3.00 puntos (Tabla 3.6). Esto se debe a que, para la mayoría de los ciudadanos, la Oficina de Registro Civil no cumple con intensificar la difusión del servicio hacia los ciudadanos, lograr mayor participación en campañas sociales y demostrar calidad en el material informativo que utilizan con el usuario. Sin embargo dichas dificultades lo presentan muchas oficinas de diferentes sectores; siendo el principal problema de los trabajadores, quienes son los que deben mantener una buena relación con los usuarios; como lo detalla Molina (2018) quien en su tesis Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), estableció que el personal debe participar de programas de seguimiento de la inducción y capacitación, para afianzar sus conocimientos y fidelización con la empresa, desarrollando la empatía con los usuarios.

Capítulo V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1. Conclusiones

1. De acuerdo al Coeficiente de Rh Spearman de 0.780, la calidad de servicio se relaciona de manera positiva o directa a un nivel *alto* con la satisfacción ciudadana, confirmando la hipótesis general; asimismo la variable independiente incide en un 66% en la variable independiente. Esto significa que, si la variable independiente mejora su calificación, la variable dependiente también mejorará en forma *significativa* o *alta* según escala correspondiente. Por otro lado, se tiene que ambas variables califican a nivel medio, según escala de Likert (con 3.25 y 3.20 respectivamente).

2. La dimensión Gestión de procedimientos incide de manera positiva o directa a un nivel *moderado* en la Satisfacción Ciudadana de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, pues el Coeficiente de Correlación de Spearman es de 0.619; asimismo, la gestión de procedimientos incide en 0.642 en la variable Satisfacción ciudadana. Es decir, si la gestión de procedimientos mejora su calificación, la variable dependiente también mejorará en una relación directa y moderada. Además, se destaca que tal dimensión se ubica a nivel medio con tendencia a alto, pues dos de sus indicadores califican a un nivel alto (eficiencia o prontitud y asesoría en casos complejos) y los otros dos a un nivel medio (exceso de requisitos y gestión de reclamos).

3. La dimensión disponibilidad de recursos incide se manera *positiva moderada* en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles, pues el Coeficiente de Correlación de Spearman fue de 0.587; asimismo, la disponibilidad de recursos incide en 0.498 en la variable Satisfacción ciudadana. Es decir, si mejorara la disponibilidad de recursos, la variable dependiente también mejorará en una relación *positiva moderada*. Asimismo, es necesario destacar que esta dimensión se ubica a nivel *medio*, pues todos sus indicadores califican en dicho nivel.

4. La dimensión tecnologías de información inciden se manera *positiva moderada* en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles, pues el Coeficiente de Correlación de Spearman fue de 0.660; asimismo las tecnologías de información inciden

en 0.340 en la variable Satisfacción ciudadana. Es decir, si mejorara el uso y aplicación de tecnologías de información, la variable dependiente también mejorará en una relación *positiva moderada*. Asimismo, es necesario destacar que dicha dimensión se ubica a nivel *medio*, pues la mayoría de sus indicadores califican en dicho nivel.

5. La dimensión regulación de los servicios incide de manera positiva *alta* en la Satisfacción Ciudadana, pues el Coeficiente de Correlación de Spearman fue de 0.450; asimismo, la regulación de servicios incide en 0.330 en la variable Satisfacción ciudadana. Es decir, si la regulación de los servicios mejora, entonces la variable dependiente también mejorará en una relación positiva alta. Además, todos sus indicadores califican como *medio*.

6. La dimensión relaciones con los ciudadanos incide de manera positiva *alta* en la Satisfacción Ciudadana, pues el Coeficiente de Correlación de Spearman fue de 0.626; asimismo, las relaciones con los ciudadanos inciden en 0.349 en la variable Satisfacción ciudadana. Es decir, si las relaciones con los ciudadanos mejora, entonces la variable dependiente también mejorará en una relación positiva alta. Además, todos sus indicadores califican como *medio*, siendo el de menor puntaje, la poca difusión de los servicios o campañas que realiza la municipalidad a través de los distintos medios de comunicación.

5.2. Sugerencias

1. Considerando la relación positiva y alta entre ambas variables, se sugiere fortalecer la calidad de servicio en las oficinas de Registros civiles de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, atendiendo prioritariamente las dimensiones que califican con menores puntajes, como son: la Disponibilidad de recursos y tecnología de la información (potenciar el talento humano, recursos materiales y tecnológicos), y la Regulación del servicio y relaciones con los ciudadanos (mejorando los mecanismos de comunicación con las comunidades menos favorecidas, tanto urbanas como rurales; desarrollando campañas de comunicación e inclusión social).

2. Se deben afianzar los indicadores de la Gestión de procedimientos que están en un nivel medio, esto es el exceso de requisitos (evitando pedir documentos que no son imprescindibles y cumpliendo con la ley de Simplificación Administrativa), y mejorar la gestión de reclamos (implementando el uso del Libro de Reclamaciones, uso de un buzón de sugerencias, e implementar un enlace en la página web institucional).

3. Se deben fortalecer los indicadores de la Disponibilidad de recursos que califican a nivel medio pero que presentan los puntajes menores, los cuales son: la falta de personal; para la cual deben realizar un estudio sobre la cantidad de personal con la que se debe disponer, y solicitar el presupuesto necesario para cubrir dicha demanda; y respecto a la Infraestructura física (ampliando o reubicando el área de Registros Civiles, para disponer de mayores espacios que faciliten la atención).

4. Se deben fortalecer los indicadores de las tecnologías de información que califican a nivel medio pero que presentan los puntajes menores, los cuales son: la falta de disponibilidad de equipos informáticos (adquisición de computadoras e impresoras más modernas que permita agilizar la atención al público), además de fomentar el uso de medios virtuales con el público (actualizando la información de la página web).

5. Se deben mejorar los indicadores de la Regulación del servicio que califican con menor puntaje, estas son: la legalidad y ética en la gestión, y precios del servicio. Para lo cual, es necesario que la municipalidad cumpla con las normas y directivas que rigen la prestación deservicio, siendo necesario ser difundidas en toda la institución; además de ellos los precios que se cobran por los servicios deben ser razonables y según el sector.

6. Se deben mejorar los indicadores de la relaciones con los ciudadanos que califican con menor puntaje, estas son: Campañas de inclusión social (coordinando con las autoridades de las zonas vulnerables y con las organizaciones de base), Calidad de material informativo (con un lenguaje sencillo y gráficamente), y Difusión de servicios por los medios de comunicación (hacer uso de medios físicos, como volantes en las ventanillas de registros civiles, y virtuales, como en la página web, acerca de los servicios que se ofrecen y los pasos para realizar los trámites).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cano, I. S. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente.* Madrid, España: Editorial Editex.

Carrasco, S. (2016). *Guía práctica de atención al cliente*. Madrid, España: Editorial Paraninfo S.A.

Cristóbal, R. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, en la Oficina Registral Auxiliar - ORA del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, Cercado de Lima – 2015.* Universidad César Vallejo de Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4974

Ferrell y Hartline, (2018). *Estrategia de marketing* (6° *ed*.). México: Editorial Cengage Learning.

Flores, T. A. (2015). *Plan estratégico para mejorar la calidad del servicio en el proceso de identificación humana del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Los Ríos*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Babahoyo, Ecuador. Recuperado de http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7635/1/TUBMDEGE001-2015.pdf

González, D. A. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.* Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14259/Gonz%C3%A1lez_RDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Haro, G. L., (2017). *Análisis de la calidad de servicio al cliente que se oferta en las agencias de Registro Civil de las Ciudades de Riobamba, Ambato, Guaranda y Latacunga usando el Modelo Servqual*. Escuela Superior Politécnica De Chimborazo, Riobamba – Ecuador. Recuperado de http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/6745/1/20T00853.pdf

Hernández, J. J. y Pérez, C. B., (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *International Journal of Good Conscience, 8* (3), 1-18. Sinaloa - México. Recuperado de: http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6° ed.).* México: McGraw Hill Education

Hoffman y Bateson (2012). *Marketing de servicios. Conceptos estrategias y casos* (4° *ed*.). Mexico: editorial Cengage learning.

Huapaya, R. (2015). Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano. *Revista IUS ET VERITAS, 50*, 368-397. Lima, Perú. Recuperado de http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/viewFile/14827/15382

Jiménez, G. C. (2016). *Gestión informática y su incidencia en la satisfacción del usuario Registro Civil Identificación y Cedulación de la ciudad de Babahoyo Provincia Los Ríos.* Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador. Recuperado de http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/2269/1/p-utb-fcjse-adeje-000003.pdf

Lamb, Hair y Mc Daniel. (2017). *Marketing*. México: Editorial Cengage Learning.

López, J. (2015). La información en el origen y desarrollo de la Documentación. *Revista JLIS.it. 6* (2), 127-141. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5226781.pdf.

Lovelock, Ch. y Wirtz J., (2015). *Marketing de servicios. Personas, tecnología y estrategias* (7° *ed*.). México: editorial Pearson-Prentice Hall

Loor, Y. R. (2015). *Modelo de gestión por competencias y su contribución al buen servicio del registro civil, identificación y cedulación del Canton Babahoyo.* Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador. Recuperado de http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/710/1/t-utb-fafi-ic-000188.pdf

Luna, A. C. (2016). *Proceso administrativo.* México: Grupo Editorial Patria.

Marcelino, M. y Ramírez, D. (2014). *Administración de calidad; nuevas perspectivas*. México: Grupo Editorial Patria.

Méndez, M. (2014). Un camino hacia la excelencia en la prestación del servicio público autonómico: los grupos de mejora de la administración de la Comunidad de Castilla y León. *Revista Jurídica de Castilla y León, 34*, (), 1-40. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5337191

Molina, J. J. (2018). *Calidad de servicio según el modelo SERVQUAL del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Arequipa, 2018*. Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de ttps://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7953/53.0919.AE.pdf?sequence =1&isAllowed=y

Neira, J. E. y Díaz, E. L. (2016). *Evaluación del nivel de satisfacción del usuario de El RENIEC en la Oficina Registral del Distrito de El Porvenir - Trujillo – La Libertad en el año 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, La Libertad – Perú.

Osorio, M. (2016). *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Avances, retos y desafíos en la transformación educativa.* Recuperado de https://www.transformacion-educativa.com/attachments/article/137/Libro%2003%20-%20Las%20tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20la%20comunicaci%C3%B3n.pdf

Páramo, P. (2017). *La investigación en ciencias sociales. Técnicas de recolección de información.* Universidad Piloto de Colombia, Bogotá, Colombia.

Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K, y Martínez, A. (2015). *Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos.* Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de https://webimages.iadb.org/publications/spanish/document/Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacci%C3%B3n-con-los-servicios-p%C3%BAblicos.pdf

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, (2018). *Atención en RENIEC obtiene alto nivel de satisfacción: 84 %.* Recuperado de https://www.reniec.gob.pe/portal/detalleNota.htm?nota=00001356

Rocha, F. (2016). *¿Por qué es necesario regular los servicios públicos?* Conexioesan. Recuperado de https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/03/por-que-es-necesario-regular-los-servicios-publicos-1/

Romero, P. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2015*. Universidad Nacional de Cajamarca, Perú. Recuperado de http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1195

Sánchez, L. y Blanco, B., (2014). La Gestión por Procesos. Un campo por explorar. *Revista Dirección y Organización, 54,* 54-71. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/324544245_conceptos_basicos_gestion_por_procesos_sistema_de_gestion_y_mejora_continua

Torres, D. (2015). *El concepto de funcionario público y la casación nº 634-2015.* Boletín anticorrupción y justicia penal. Lima, Perú. Recuperado de http://idehpucp.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2012/07/comentario2.pdf

Vásquez, M. (2012). *Modelo de gestión para la calidad en los procesos de inscripciones y cedulación que privilegie la eficiencia en las operaciones y la satisfacción del usuario de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Recuperado de http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1196/1/PG%20313%20tesis%20final2.pdf

Vergara, J. (2017). *Fortalecimiento Institucional para mejorar el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.* Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/16942/vergara_rjo.pdf?sequence=1&isallowed=

ANEXOS

Anexo Nº 1: Instrumento de medición

CUESTIONARIO

Señor (a) usuario de registros civiles de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, ubicada en la ciudad de Huamachuco, la presente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines académicos de la Universidad Católica de Trujillo. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la presente.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una "x" solo una alternativa, la que se mejor se adecue a su punto de vista al respecto.

Edad: ____años Genero: F ( ) M ( )

Profesión u ocupación: _____ Tipo de servicio (trámite) realizado: _____

Marca según corresponda:

Totalmente de acuerdo = TD De acuerdo= D Término medio = TM

En desacuerdo = ED Totalmente en desacuerdo = TE

CALIDAD DE SERVICIO / ÍTEMS	TD	D	TM	ED	TE
1. Al realizar o solicitar algún trámite en la oficina de registros civiles ¿es atendido con eficiencia o prontitud?					
2. ¿El personal de la oficina de registros civiles le brinda asesoría ante casos complejos que se le presenten?					
3. ¿Considera que hay exceso de requisitos para realizar o solicitar algún trámite en la oficina de registros civiles?					
4. ¿Considera que hay una adecuada gestión de reclamos que realizan los usuarios respecto al servicio de la oficina de registros civiles?					
5. ¿Existe suficiente cantidad de personal en la oficina de registros civiles?					
6. ¿Considera que el personal de la oficina de registros civiles tiene competencias específicas para realizar sus funciones?					
7. ¿Considera adecuada la infraestructura que presenta la oficina de registros civiles?					

8. ¿Las instalaciones sanitarias de la oficina de registros civiles siempre se encuentran limpias?					
9. ¿Considera que la oficina de registros civiles hay suficiente disponibilidad de equipos informáticos?					
10. ¿La oficina de registros civiles usa programas adecuados y modernos para agilizar los trámites?					
11. ¿La oficina de registros civiles hace uso de medios virtuales que le permita acceder a los servicios sin necesidad de acudir a la oficina?					
12. ¿Considera que la oficina de registros civiles actúa con legalidad y ética en la gestión de los trámites?					
13. ¿Considera adecuado el precio que paga por los servicios que solicita a la oficina de registros civiles?					
14. ¿Considera que la oficina de registros civiles brinda seguridad de la información de los usuarios?					
15. ¿La oficina de registros civiles da a conocer sus servicios por los medios de comunicación (radio, televisión, anuncios en la municipalidad?					
16. ¿La oficina de registros civiles realiza campañas de inclusión social (DNI, partida de nacimientos gratis, entre otras) en la ciudad o pueblos aledaños?					
17. ¿Considera que el material informativo (volantes, folletos) que brinda la oficina de registros civiles es de calidad?					
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO / ÍTEMS					
18. ¿Considera que el tiempo de realización del trámite (desde la primera interacción con la oficina de registros civiles hasta la finalización del proceso) es razonable?					
19. ¿El proceso (desde la primera interacción con la oficina de registros civiles hasta la finalización del proceso) le significo un costo importante?					
20. ¿El proceso (desde la primera interacción con la oficina de registros civiles hasta la finalización del proceso) supuso un esfuerzo importante en términos de traslados al lugar de atención?					
21. ¿Está conforme con la cantidad de requisitos que le solicitan para realizar algún trámite en la oficina de registros civiles?					
22. ¿El personal de la oficina de registros civiles le muestra amabilidad o cortesía al momento de solicitar algún trámite?					
23. ¿El personal de la oficina de registros civiles muestra el conocimiento suficiente como para procesar su solicitud?					
24. ¿Considera que el personal de la oficina de registros civiles muestra honestidad u honradez?					

25. ¿Considera que el personal de la oficina de registros civiles actúa con rapidez evitando retrasos innecesarios?					
26. ¿Existe facilidad de acceso al local de atención en la de la oficina de registros civiles?					
27. ¿Las condiciones para la espera de atención en la oficina de registros civiles es la adecuada?					
28. ¿Los muebles de la oficina de registros civiles son modernos?					
29. ¿El personal de la oficina de registros civiles le brinda orientación para iniciar el trámite respectivo?					
30. ¿La oficina de registros civiles le brinda asesoría sobre aspectos que usted lo requiera?					
31. ¿Existe claridad en el seguimiento del proceso del trámite que realiza por parte del personal de la oficina de registros civiles?					
32. ¿Está usted conforme con el desarrollo de su trámite y la entrega de los solicitado?					

Anexo Nº 2. Ficha técnica

Cuestionario sobre la variable independiente

Nombre Original del instrumento	Modelo simplificando vidas
Autor/es y año	**ORIGINAL:** Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K, y Martínez, A. (2015)
	ADAPTACIÓN: Br. Jairo Barreto Gómez Br. Rosa Emilia Tolentino Esquivel
Objetivos del instrumento	Medir la variable independiente: Calidad del servicio
Usuarios	Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión
Formas de administración o Modo de aplicación	El cuestionario se aplicó de manera individual a cada usuario.
Validez	Significativa y adecuada.
Confiablidad	Utilizando el Alfa de Crombach, el nivel de confiabilidad es de 0.800, es decir el cuestionario es bueno y aceptable

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario sobre la variable dependiente

Nombre Original del instrumento	Modelo simplificando vidas
Autor/es y año	**ORIGINAL:** Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K, y Martínez, A. (2015)
	ADAPTACIÓN: Br. Jairo Barreto Gómez Br. Rosa Emilia Tolentino Esquivel
Objetivos del instrumento	Medir la variable dependiente: Satisfacción ciudadana
Usuarios	Usuarios de la Oficina de Registro Civiles de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión
Formas de administración o Modo de aplicación	El cuestionario se aplicó de manera individual a cada usuario.
Validez	Significativa y adecuada.
Confiablidad	Utilizando el Alfa de Crombach, el nivel de confiabilidad es de 0.802, es decir el cuestionario es bueno y aceptable

Fuente: Elaboración propia

Anexo Nº 3: Base de datos

Variable calidad de servicio

MUESTRA	Gestión de procedimiento				Disponibilidad de recursos				Tecnología de información			Regulación del servicio			Relaciones con los ciudadanos		
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**
1	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	1	2	2
2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
5	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	1	2	3
6	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4
7	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
8	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2
9	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3
10	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2
11	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3
12	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3
13	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
14	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2
15	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
16	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3
17	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3
18	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3
19	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4
21	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
22	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3
23	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
24	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2
25	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
26	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3
27	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4
28	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
29	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3
30	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
31	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2
32	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
33	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
34	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4
35	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
36	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3
37	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3

38	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
39	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
40	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	2	3	4	4	4
41	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3
42	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4
43	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3
44	4	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
45	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
46	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
48	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
49	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2
50	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2
51	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	2	3	2	2	1	2	3
52	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3
53	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3
54	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3
55	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
56	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
57	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3
58	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3
59	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
60	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
61	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
62	4	2	3	3	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2
63	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
64	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3
65	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
66	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
67	4	5	4	5	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3
68	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2
69	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3
70	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	2
71	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
72	2	4	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2
73	3	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3
74	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2
75	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
76	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3
77	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3
78	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2
79	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
80	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3

Variable Satisfacción de usuario

	Procedimientos o trámites				Atención al ciudadano				Instalaciones			Información			
MUESTRA	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**	**27**	**28**	**29**	**30**	**31**	**32**
1	3	3	2	4	2	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3
2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
5	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
7	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
8	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
9	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3
10	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
12	3	3	3	2	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3
14	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3
15	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
16	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
17	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3
19	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
20	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
21	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
22	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3
23	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
24	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
25	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
26	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3
27	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3
28	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
29	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3
30	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
31	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3
32	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1
34	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
35	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
36	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
37	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
38	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3

39	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3
40	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3
41	3	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3
42	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3
43	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
44	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3
45	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4
46	3	4	2	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3
47	2	3	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2
48	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3
49	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
51	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
52	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
53	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
54	3	3	3	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3
56	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
58	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
59	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
60	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3
61	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
62	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
63	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3
64	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3
65	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
66	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3
67	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3
68	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
69	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3
70	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3
71	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
72	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1
73	3	4	3	2	4	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2
74	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3
75	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1
76	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
77	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	2	4	5	4	4
78	3	4	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2
79	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
80	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4

Anexo Nº 4: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓ DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Calidad de servicio de registros civiles y su incidencia en la satisfacción ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019	**Problema general** ¿De qué manera la Calidad de Servicio de Registros Civiles inciden en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019? **Problemas específicos** a. ¿Cuál es el nivel de Calidad de Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019? b. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019? c. ¿De qué manera la Gestión de procedimientos incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019? d. ¿De qué manera la Disponibilidad de recursos	**Hipótesis general** La Calidad de Servicio de Registros Civiles incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. **Hipótesis específicas** a.La gestión de los procedimientos incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. b. La disponibilidad de recursos incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en	**Objetivo general** Determinar de qué manera la Calidad de Servicio de Registros Civiles incide en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. **Objetivos específicos** a. Determinar el nivel de Calidad de Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. b. Determinar el nivel de Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. c. Determinar de qué manera la Gestión de procedimientos incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.	**Variable Independiente:** Calidad de servicio **Variable Dependiente:** Satisfacción ciudadana	**Variable calidad de servicio:** - Gestión de procedimientos - Disponibilidad de recursos - Tecnología de información - Regulación del servicio - Relaciones con los ciudadanos **Variable calidad de servicio:** - Procedimientos o trámites - Atención al ciudadano - Instalaciones - Información	**Tipo:** Aplicada, Investigación no experimental -Descriptiva **Método:** Deductivo/ Inductivo **Diseño:** Transeccional - Correlacional causal **Población y muestra:** Estuvo conformada por el número de personas que se acercan a solicitar los diversos servicios que ofrece la Oficina de registros civiles, siendo un total de 490; cuya muestra respectiva fue de 80 usuarios. **Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** La técnica fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. **Métodos de análisis de investigación:** Se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial

	incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019? e. ¿De qué manera las Tecnologías de información inciden en la Satisfacción Ciudadana respecto al Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019? f. ¿De qué manera la Regulación del servicio incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019? g. ¿De qué manera las Relaciones con los ciudadanos inciden en la Satisfacción Ciudadana respecto al Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019?	la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. c. Las tecnologías de información inciden de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana respecto al Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. d. La regulación de los servicios incide de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. e. Las relaciones con los ciudadanos inciden de manera positiva en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.	d.Determinar de qué manera la Disponibilidad de recursos incide en la Satisfacción Ciudadana respecto al servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. e. Determinar de qué manera las Tecnologías de información inciden en la Satisfacción Ciudadana respecto al Servicio de Registros Civiles en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. f. Determinar de qué manera la Regulación de los servicios incide en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. g.Determinar de qué manera las Relaciones con los ciudadanos inciden en la Satisfacción Ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.			

Anexo Nº 5: Calificación de las variables de estudio

Puntajes de la variable Calidad de servicio

DIMENSIONES	INDICADORES		MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	TOTAL
			5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	
Gestión de procedimientos	Eficiencia o prontitud	%	0.00	0.83	0.13	0.05	0.00	1.00
		PTJE	0.00	3.30	0.38	0.10	0.00	**3.78**
	Asesoria en casos complejos	%	0.06	0.54	0.36	0.04	0.00	1.00
		PTJE	0.31	2.15	1.09	0.08	0.00	**3.63**
	Exceso de requisitos	%	0.00	0.40	0.58	0.03	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.60	1.73	0.05	0.00	**3.38**
	Gestión de reclamos	%	0.03	0.26	0.69	0.03	0.00	1.00
		PTJE	0.13	1.05	2.06	0.05	0.00	**3.29**
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN 1								**3.52**
Disponibilidad de recursos	Suficiente cantidad de personal	%	0.00	0.31	0.60	0.09	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.25	1.80	0.18	0.00	**3.23**
	Competencias específicas al cargo	%	0.00	0.38	0.55	0.08	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.50	1.65	0.15	0.00	**3.30**
	Infraestructura física	%	0.00	0.33	0.51	0.16	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.30	1.54	0.33	0.00	**3.16**
	Instalaciones sanitarias	%	0.00	0.41	0.49	0.10	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.65	1.46	0.20	0.00	**3.31**
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN 2								**3.25**
Tecnología de la información	Disponibilidad de equipos informáticos	%	0.00	0.30	0.56	0.14	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.20	1.69	0.28	0.00	**3.16**
	Usos de programas adecuados y modernos	%	0.05	0.40	0.44	0.11	0.00	1.00
		PTJE	0.25	1.60	1.31	0.23	0.00	**3.39**
	Uso de medios virtuales con el público	%	0.00	0.36	0.53	0.11	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.45	1.58	0.23	0.00	**3.25**
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN 3								**3.27**
Regulación del servicio	Legalidad y ética en la gestión	%	0.00	0.34	0.46	0.20	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.35	1.39	0.40	0.00	**3.14**
	Precios del servicio	%	0.00	0.29	0.56	0.15	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.15	1.69	0.30	0.00	**3.14**
	Seguridad de la información	%	0.00	0.38	0.38	0.25	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.50	1.13	0.50	0.00	**3.13**
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN 4								**3.13**
Relaciones con los ciudadanos	Difusión de servicios por los medios de comunicación	%	0.00	0.23	0.56	0.14	0.08	1.00
		PTJE	0.00	0.90	1.69	0.28	0.08	**2.94**
	Campañas de inclusión social	%	0.00	0.28	0.55	0.18	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.10	1.65	0.35	0.00	**3.10**
	Calidad de material informático	%	0.00	0.16	0.64	0.20	0.00	1.00
		PTJE	0.00	0.65	1.91	0.40	0.00	**2.96**
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN 5								**3.00**
PUNTAJE PROMEDIO TOTAL								**3.25**

Puntajes de la variable Satisfacción ciudadana

DIMENSIONES	INDICADORES		MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	TOTAL
			5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	
Procedimientos o trámites	Tiempo de demora	%	0.00	0.38	0.56	0.06	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.50	1.69	0.13	0.00	**3.31**
	Costos del servicio	%	0.00	0.48	0.50	0.03	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.90	1.50	0.05	0.00	**3.45**
	Esfuerzo de traslado	%	0.00	0.35	0.65	0.00	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.40	1.95	0.00	0.00	**3.35**
	Conformidad con los requisites	%	0.03	0.29	0.60	0.09	0.00	1.00
		PTJE	0.13	1.15	1.80	0.18	0.00	**3.25**
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN 1								**3.34**
Atención al ciudadano	Amabilidad y cortesía	%	0.00	0.39	0.49	0.13	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.55	1.46	0.25	0.00	**3.26**
	Profesionalismo	%	0.00	0.25	0.69	0.06	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.00	2.06	0.13	0.00	**3.19**
	Honestidad y honradez	%	0.00	0.34	0.60	0.06	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.35	1.80	0.13	0.00	**3.28**
	Rapidez del personal	%	0.00	0.35	0.53	0.13	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.40	1.58	0.25	0.00	**3.23**
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN 2								**3.24**
Instalaciones	Facilidad de accesos al local de atención	%	0.00	0.33	0.54	0.11	0.03	1.00
		PTJE	0.00	1.30	1.61	0.23	0.03	**3.16**
	Condiciones para la espera	%	0.00	0.23	0.63	0.15	0.00	1.00
		PTJE	0.00	0.90	1.88	0.30	0.00	**3.08**
	Oficinas y muebles modernos	%	0.00	0.23	0.36	0.41	0.00	1.00
		PTJE	0.00	0.90	1.09	0.83	0.00	**2.81**
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN 3								**3.02**
Información	Orientación para iniciar el trámite	%	0.00	0.30	0.66	0.04	0.00	1.00
		PTJE	0.00	1.20	1.99	0.08	0.00	**3.26**
	Asesoria sobre aspectos especiales	%	0.03	0.34	0.56	0.08	0.00	1.00
		PTJE	0.13	1.35	1.69	0.15	0.00	**3.31**
	Claridad en el seguimiento del proceso	%	0.00	0.16	0.66	0.18	0.00	1.00
		PTJE	0.00	0.65	1.99	0.35	0.00	**2.99**
	Verificación de conformidad del documento	%	0.00	0.18	0.80	0.00	0.03	1.00
		PTJE	0.00	0.70	2.40	0.00	0.03	**3.13**
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN 4								**3.17**
PUNTAJE PROMEDIO TOTAL								**3.20**