

## NIVEL DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ARCHIVO REGISTRAL DE UNA OFICINA DEL RENIEC – PERÚ

LEVEL OF SERVICE QUALITY OF THE REGISTRY FILE OF A RENIEC OFFICE – PERU

 José Luis Correa Condori<sup>1a</sup>  
 José William Córdova Chirinos<sup>1b</sup>  
 Abraham José García Yovera<sup>1c</sup>



Fecha de recepción : 16/01/2023  
Fecha de aprobación : 20/02/2023  
DOI : <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2464>

### Resumen

El objetivo de este estudio investigativo fue establecer el nivel de la calidad de servicio del Archivo Registral de una Oficina del RENIEC – Perú. Fue una investigación descriptiva, cuantitativa. La muestra fue de 41 usuarios, a quienes se les administró un instrumento de tipo SERVQUAL con repuestas tipo Likert. Los resultados indicaron que, el 100% de participantes informaron que, el nivel de la calidad del servicio es alto; las dimensiones que fueron evaluadas son: Aspecto tangibles con el 92,7%, fiabilidad con el 75,6%, capacidad de respuesta con el 65,9%, seguridad con el 92,7% y empatía con el 56,1%. Las conclusiones establecen que, la calidad de servicio que da el Archivo Registral presenta un nivel alto, lo cual se alinea a las fortalezas institucionales. La fiabilidad y la empatía que son los elementos tangibles, tuvieron los más altos puntajes; en tanto, la capacidad de respuesta fue la que tuvo menor promedio en la calificación, y esto se debe a la poca de capacitación del personal, la tardanza en el cumplimiento de las diligencias del servicio, y la desinformación de los colaboradores de atención al usuario.

**Palabras clave:** Archivo; calidad; oficina; servicio; SERVQUAL

### Abstract

The objective of this investigative study was to establish the level of quality of service of the Registry File of a RENIEC Office - Peru. It was a descriptive, quantitative research. The sample consisted of 41 users, who were administered a SERVQUAL-type instrument with Likert-type responses. The results indicated that 100% of the participants reported that the level of service quality is high; the dimensions that were evaluated are: tangible aspect with 92.7%, reliability with 75.6%, responsiveness with 65.9%, security with 92.7% and empathy with 56.1%. The conclusions establish that the quality of service provided by the Registry File presents a high level, which is aligned with the institutional strengths. Reliability and empathy, which are tangible elements, had the highest scores; meanwhile, the response capacity was the one with the lowest average in the rating, and this is due to the lack of staff training, the delay in complying with the service procedures, and the misinformation of the user service collaborators.

**Keywords:** Archive; quality; office; service; SERVQUAL

---

<sup>1</sup>Universidad Señor de Sipán – Chiclayo, Perú.

<sup>a</sup> Licenciado en Administración, <https://orcid.org/0000-0002-9216-9799>, e-mail: [ccondorijose@crece.uss.edu.pe](mailto:ccondorijose@crece.uss.edu.pe)

<sup>b</sup> Doctor en Educación, <https://orcid.org/0000-0003-2777-4041>, e-mail: [jwilliamcc@crece.uss.edu.pe](mailto:jwilliamcc@crece.uss.edu.pe)

<sup>c</sup> Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, <https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>, e-mail: [ajosegy@crece.uss.edu.pe](mailto:ajosegy@crece.uss.edu.pe)

## **1. Introducción**

Actualmente, la globalización exige cambios en los modelos sociales, la competitividad y la calidad de servicio a nivel organizacional ya sea en la gestión estatal o gestión privada. La calidad de servicio requiere de un conglomerado de estrategias y operaciones enfocadas a optimizar la atención al cliente y mantener una buena relación entre los consumidores y las marcas (Alcas et al., 2019).

En los momentos actuales, algunos de los problemas de calidad de servicio que afrontan las pymes operadoras del área logística en El Caribe, están relacionadas con las políticas estatales, infraestructura vial, precio de los combustibles, inclusión en los tratados de libre comercio, demoras en las entregas, detrimentos en la mercancía, falta de conocimiento de las políticas internacionales e inexperiencia en las gestiones aduaneras. Por todo lo anteriormente mencionado, los clientes se muestran insatisfechos porque consideran que el servicio es deficiente. (Rojas, et al., 2020)

Igualmente, la calidad de servicio en las instituciones estatales no es ajena a manifestar problemas en su ejecución tales como la Municipalidad distrital de Amarilis, manifiesta un bajo nivel de la calidad de servicio para atender a los administrados, puesto que el suministro de los bienes y la contratación de servicios no se efectúa en el tiempo adecuado, ocasionando la disconformidad (Jesús, 2023).

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), es una entidad gubernamental autónoma que posee personería jurídica y tiene potestad registral, financiera, administrativa, técnica, y económica. Se encarga de la identificación de las personas nacionales y otros que dispongan el estado civil. En el archivo registral de una Oficina del RENIEC se presentaron una serie de deficiencias en el trato con los interesados como el incumplimiento en los plazos de atención, problemas en la ubicación de los documentos, no existe una base de datos automatizada de la información

En trabajos previos se mencionan a Fontalvo et al. (2020) quienes sostienen que el objetivo de su investigación realizada en Colombia, fue establecer una técnica de estudio para medir la calidad de servicio en el tramo al usuario en una entidad de agua. La investigación fue descriptiva, cuantitativa. Para obtener la información se utilizó la información obtenida en el método de atención a los clientes de la compañía, calculándose las métricas correspondientes, las mismas que consintieron estimar las dimensiones del servicio. Los resultados demostraron que un 97% apreció de bueno la calidad de servicio, por lo que se concluyó en que la atención es excelente.

Huapalla, et al. (2023) sostiene que el objetivo de su investigación, fue establecer la relación de los factores sociodemográficos a la calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia, cuyo tipo de investigación fue descriptivo, correlacional, No experimental, con una muestra de 492 alumnos, usando los instrumentos DIHEQS y SATSIB para medir la calidad de servicio y satisfacción del servicio respectivamente. Los resultados indicaron que Calidad de servicio tiene el 88,5% de excelente, sin embargo, el 11,5% dice que es de regular a deficiente; en relación, a la Satisfacción, el 83,3% indica que están satisfechos a muy satisfecho, en tanto, el 16,7% manifiestan de término medio a insatisfechos; se concluye que, pese a las normas de aislamiento que perturbaron la actividad educativa, las autoridades tomaron decisiones rápidas para la ejecución de diversos métodos para la enseñanza virtual para la satisfacción de los estudiantes

Según Phang (2020) el objetivo de su estudio fue determinar la calidad de servicio de los interesados de una institución pública – Lambayeque 2019, cuyo tipo de investigación fue descriptivo, con una muestra de 220 personas que respondieron el cuestionario mediante una encuesta, los resultados indicaron que, en el área de trámites los aspectos más negativos fueron fiabilidad y capacidad de respuesta, ambas con el 48% de insatisfacción; mientras que en área de orientación, fiabilidad tiene el 51% de insatisfacción, igualmente, en el área de cabinas la fiabilidad también tiene el mayor nivel de insatisfacción con el 59%; en conclusión, el elemento de mayor insatisfacción es fiabilidad, toda vez que la empatía, la seguridad, la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles, se mantienen con termino regular; siendo

indispensable capacitar a los colaboradores acerca de la normatividad y perfeccionar los sistemas computarizados, y repotenciar la cordialidad y amabilidad en el trato.

El concepto de calidad de servicio se define a partir de los descubrimientos de Parasuraman et al. (1993) quienes aseveran que es la diferencia que existe entre las expectativas que tiene el cliente acerca del servicio. Asimismo, Buzzell y Gale (1987) citados por Lloréns y Fuentes (2005) sostienen que la calidad es lo que el cliente dice que es, y la calidad de un servicio particular u producto es lo que el usuario percibe que es. El Modelo SERVQUAL, fue delineado por Parasuraman, et al. (1993) cuya principal intención es el progreso de la calidad de servicio el cual es proporcionado por una organización, que mediante un cuestionario se evalúa la calidad de servicio en las 05 dimensiones siguientes: La empatía, capacidad de acción, elementos tangibles, fiabilidad y seguridad.

Formulación del Problema: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del archivo registral de una oficina del RENIEC – Perú? El Objetivo fue, Determinar el nivel de la calidad de servicio del archivo registral de una oficina del RENIEC – Perú

La justificación teórica de este estudio se basa en enunciaciones científicas de reconocidos autores, que contribuyeron a cortar las brechas cognitivas de la variable en estudio, alcanzando un meritorio aporte a la investigación existente. La justificación metodológica, se cimentó en el diagnostico aplicado con enfoque cuantitativo; para el recojo de la información se aplicó la encuesta y el cuestionario según el modelo SERVQUAL, que sirvieron para obtener la información solicitada, las cuales serán una contribución para futuras investigaciones. La justificación social, permite que las autoridades tomen decisiones en bien de corregir las falencias halladas y encontrar posibles soluciones.

## 2. Material y método

El tipo de investigación es descriptivo, toda vez que, caracteriza o describe un problema o realidad tal y como lo encuentra en el medio (Hernández, et al, 2014).

El enfoque es Cuantitativo, puesto que se mide la variable en estudio y se usó la herramienta estadística a fin de cuantificar la información recogida (Hernández, et al, 2014).

Es de diseño no experimental, ya que no se alteran las categorías (Hernández, et al, 2014).

Es Transversal, puesto que se compila información en un determinado tiempo (Hernández, et al, 2014)

La población estuvo constituida por 100 interesados (público) atendidos por los colaboradores del Archivo Registral de una oficina del RENIEC de Perú. La muestra estuvo compuesta por 41 usuarios para la realización de este estudio

## 3. Resultados

**Tabla 1**

*Nivel de la dimensión elementos tangibles*

		N	%
Válido	Alto	38	92,7
	Muy alto	3	7,3
	Total	41	100,0

La tabla 1, indica que la dimensión tangible es de un nivel alto, toda vez que el 92,7% de los encuestados perciben como eficiente la categoría de las infraestructuras, las áreas, y la higiene de los locales.

**Tabla 2**

*Nivel de la dimensión fiabilidad*

		N	%
Válido	Medio	10	24,4
	Alto	31	75,6
	Total	41	100,0

La tabla 2, sostiene que la dimensión fiabilidad tiene su alto nivel con el 75,6% de aprobación del público que perciben como eficaz el atributo de información que ofrecen los colaboradores de la entidad.

**Tabla 3**

*Nivel de la dimensión capacidad de respuesta*

		N	%
Válido	Bajo	3	7,3
	Medio	11	26,8
	Alto	27	65,9
	Total	41	100,0

La tabla 3 muestra que, el nivel de la capacidad de respuesta es alto, con un 65,9% de conformidad del público en los tiempos de espera y de orientación.

**Tabla 4**

*Nivel de la dimensión seguridad*

		N	%
Válido	Medio	3	7,3
	Alto	38	92,7
	Total	41	100,0

La tabla 4, expresa que, la dimensión seguridad es de un alto nivel, con el 92,7% aceptación de los encuestados en razón a que los colaboradores inspiran confianza y seguridad en las gestiones.

**Tabla 1**

*Nivel de dimensión empatía*

		N	%
Válido	Medio	11	26,8
	Alto	23	56,1
	Muy alto	7	17,1
	Total	41	100,0

La tabla 5, indica que el nivel de la dimensión empatía, es alto con un 56,1% de aprobación de los encuestados, en que los colaboradores son corteses, y muestran preocupación por atender a los usuarios

**Tabla 6**

*Nivel de la variable calidad de servicio*

	N	%
Válido		
Alto	41	100,0
Total	41	100,0

#### **4. Discusión**

La calidad del servicio, de acuerdo a lo señalado en la tabla 6, prevaleció en un nivel alto al 100%, de tal manera que en la tabla 1, la dimensión tangible presenta un nivel alto con el 92,7% de aprobación por los encuestados, quienes perciben como eficiente la categoría de las infraestructuras, las áreas y entorno, y la higiene de los locales; asimismo, la tabla 2, establece que, el nivel de la dimensión fiabilidad tiene un porcentaje de 75,6% considerado como una alta aprobación por los encuestados que perciben como eficaz a la calidad de información que brindan los colaboradores del Archivo Registral de una Oficina del RENIEC; igualmente, la tabla 3, muestra que, el nivel de la dimensión capacidad de respuesta es elevado, con el 65,9% de conformidad por los encuestados debido a los tiempos de espera y de orientación; por otro lado, la tabla 4, expresa que, la dimensión seguridad tiene un nivel alto, con el 92,7% de aceptación por los encuestados en razón a que los colaboradores inspiran confianza y seguridad en las gestiones; por último, la tabla 5, indica que el nivel de la dimensión empatía, es alto con un 56,1% de aprobación de los encuestados, debido a que los colaboradores son corteses, y muestran preocupación por atender a los usuarios. Estos resultados son contrarios a los resultados de la investigación de Phang (2020) en la unidad de trámites de una institución pública, en la cual establece que los aspectos más negativos fueron la fiabilidad y la capacidad de respuesta, ambas con el 48% de insatisfacción; mientras que en el área de orientación, la fiabilidad tiene el 51% de insatisfacción, igualmente, en el área de cabinas la fiabilidad también tiene el mayor nivel de insatisfacción con el 59%, mientras que los elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, y empatía, se mantienen con término medio.

#### **5. Conclusiones**

Acerca del diagnóstico de la calidad del servicio, el Archivo Registral de una Oficina del RENIEC - Perú, brinda una atención de un alto nivel, con gran apreciación de los aspectos perceptibles y la empatía; sin embargo, la más baja apreciación fue de la capacidad de respuesta.

El público participante expresa su acuerdo en que las infraestructuras son claramente atractivas, habiendo sido construidas teniendo en consideración su intención de uso y proporciona facilidad para desplazarse y moverse; pero existe un disminuido acuerdo en que dice que no se dispone de un lugar adecuado para la satisfacción de los usuarios.

El nivel de la fiabilidad fue alto, sin embargo, todavía existen personas que establecen un término medio con la instrucción de los colaboradores para atender las incertidumbres; pero predomina la percepción de que los servidores se desempeñan según las normas y directrices contractuales.

Gran facción de consumidores diagnosticó con un alto nivel la capacidad de respuesta; pero en menor porcentaje fueron quienes sostuvieron su poco de acuerdo con el tiempo de espera y la prisa de atención del servicio

El mayor porcentaje de los usuarios calificaron de alto el nivel de la seguridad, puesto que los declararon su mayor acuerdo a que los colaboradores expresan tranquilidad y deseos de resolver las dudas.

En relación a la empatía, el nivel es alto con el 56,1% de aceptación por los usuarios, toda vez que los colaboradores se muestran atentos a los requerimientos de los beneficiarios y los atienden cortésmente.

## 6. Referencias

- Alcas Zapata, N., Alarcón Díaz, H. H., Venturo Orbegoso, C. O., Alarcón Díaz, M. A., Fuentes Esparrell, J. A., & López Echevarría, T. I. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231–247. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>.
- Fontalvo, T., De la hoz, E. De la hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*, 31(4). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Huapalla, G., Jarama, R., Sumire, R. y Sumire, E. (2023) Calidad de Servicio y Satisfacción de Estudiantes Universitarios con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia: Una perspectiva sociodemográfica. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, (17), 250-275
- Jesús, R. (2023). La gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis-2022. [Tesis de pre grado, Universidad de Huánuco]. <http://200.37.135.58/bitstream/handle/20.500.14257/4077/Jes%C3%BAs%20V%C3%A9lez%20De%20Villa%2C%20Rosa%20Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lloréns, F.J.; Fuentes, M.M. (2005). Gestión de la calidad empresarial. Fundamentos e implantación. Madrid: Pirámide.20.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L. (1985). “A conceptual model of service quality and its implications for future research”. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Phang, C. I. (2020). Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3027>
- Rojas, C., Muebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>