

# Satisfacción de los usuarios en la oficina registral Pucallpa

*User satisfaction in the Pucallpa registry office*

*MSc. Leysi Ruiz-Noriega, leysi.jule@gmail.com, <http://orcid.org/000-0001-7693-9354>*

*Universidad Cesar Vallejo, Perú*

## Resumen

El presente artículo tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios en la Oficina Registral Pucallpa-Perú del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). La muestra fue de 175 usuarios a través de un cuestionario de preguntas se validó el nivel de percepción de satisfacción de los usuarios de las tres áreas específicas: Informes, Trámites y Registro Civil. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional-causal. Los resultados concluyen que los ciudadanos que realizan trámites ante el RENIEC califican como mediana la calidad del servicio que les brinda la institución registral de ciudadanía y estado civil. Las percepciones de los ciudadanos presentan valores negativos, lo que significa que los usuarios no muestran confianza en que la atención vaya a mejorar, por lo menos en el corto tiempo; a ello se suma que los ambientes en donde reciben atención no reúnen las expectativas para recibir una buena atención.

**Palabras clave:** satisfacción del usuario, calidad de atención, capacidad.

## Abstract

The objective of this article is to measure the level of user satisfaction at the Registry Office - RENIEC. Pucallpa-Peru. The sample consisted of 175 users, through a questionnaire of questions, the level of perception of user satisfaction in the three specific areas was validated: Reports, Procedures and Civil Registry. The type of study was descriptive correlational-causal. The results conclude that the citizens who carry out procedures before the RENIEC qualify as medium the quality of the service provided by the registry institution of citizenship and marital status. Citizen perceptions show negative values, which means that users do not show confidence that care will improve, at least in a short time; In addition, the environments where they receive care do not meet the expectations to receive good care.

**Keywords:** user satisfaction, quality of care, capacity.

## Introducción

La satisfacción del usuario que es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad dado que influye de una manera determinante en su comportamiento. Es vital para el buen funcionamiento de las entidades estatales, Tuesta *et al* (2021). Depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. La calidad en el servicio es un fin directo para satisfacer las necesidades, preocupaciones y requerimientos de la ciudadanía.

En la oficina registral Pucallpa, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), se observa que aún falta mucho para la implementación y descentralización de un servicio pertinente de gobierno electrónico donde el uso de las tecnologías esté al servicio de la institución y del ciudadano, por cuanto las funciones de esta institución aún no se cumplen con eficiencia, así se muestran debilidades en planear, organizar, dirigir, normar y racionalizar las inscripciones de su competencia; existe una excesiva demora en registrar los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y demás actos que modifiquen el estado civil de las personas.

Además, se evidencia demora en emitir las constancias de inscripción correspondientes, en preparar y mantener actualizado el padrón electoral en coordinación con la Oficina Nacional de Procesos Electorales y en mantener el Registro de Identificación de las personas actualizado y operativo que permita una manifestación adecuada de satisfacción de los usuarios; más aún si existen comunidades ajenas a los nuevos cambios tecnológicos como es el caso de la Amazonía peruana por lo cual el uso de la tecnología dentro de la administración pública la oficina registral Pucallpa- RENIEC, es aún limitada, por ello los reclamos de los usuarios se han incrementado y aún más considerando las características especiales que se vive por la pandemia (Castro, 2020).

El RENIEC Pucallpa es una institución pública, que no es ajena al tema de gestión y de calidad; pues al ser un organismo del Estado cuya función principal es la de mantener actualizado el Registro Único de Identificación de Personas Naturales RUIPN e inscribir

los Hechos Vitales de los peruanos, tienen la obligación de contar con el Sistema de Gestión de la Calidad de RENIEC.

Como señalan García-Ubaque & Morales-Sánchez (2019), es un indicador de la calidad en la atención, es un reflejo de las barreras de accesibilidad a los servicios, particularmente de orden administrativo y cultural. De hecho, la provisión de los servicios públicos es la razón fundamental de la administración pública (Montaña, 2005), constituye una de las principales funciones del Estado moderno (Velilla, 2005), y deviene en brindar un adecuado y óptimo servicio a la población; en consecuencia, la administración pública, es un conjunto de acciones que realizan las entidades en función del bienestar de la ciudadanía (Villa, Cando, Alcoser & Ramos, 2017).

El incremento de la calidad de los bienes y servicios, así como el aumento de la confiabilidad de los procesos, para brindar una mejor atención a los usuarios. En las organizaciones, hay la necesidad de implementar sistemas integrados de gestión a fin de optimizar las actividades (Ruiz & Batista, 2018) para una buena atención pública. La sociedad está experimentando constantes cambios y, por lo mismo, se enfrenta a desafíos que hace que las instituciones están obligadas a responder de la mejor manera (Alfaro, 2012, citado en Rivas, 2021).

De acuerdo al protocolo de atención de RENIEC, la calidad de atención a los usuarios se evidencia en el servicio que se brinda con eficiencia, respeto, responsabilidad y cordialidad, lo que permite fortalecer el posicionamiento institucional sobre la base de la confianza pública de los usuarios satisfechos (RENIEC, s.f.), en el caso de los usuarios del RENIEC, que realizan trámites relacionados a la identificación registral, estado civil, entre otros, el cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de estos están altamente relacionados con el contacto directo (Duque, 2005) a quienes se les debe brindar atención satisfactoria, planificando y desarrollando la capacidad para concentrar los esfuerzos de eficiencia, eficacia y flexibilidad en el desempeño institucional (Wagner et al., 2014).

Zeithaml *et al* (1992) indica las dimensiones de la calidad de atención iniciando por la fiabilidad, tan importante y necesaria cuando se trata de brindar servicios, es la capacidad para desarrollar una asistencia de aspecto honesto y meticuloso; capacidad de respuesta es el deseo de servir al ciudadano en un breve tiempo; seguridad es el entendimiento y cuidado exhibido por los colaboradores, además de su capacidad para crear confianza;

empatía es el interés que proporciona la entidad a sus clientes; elementos tangibles es el aspecto de los inmuebles e individuos que participan del servicio. La constitución de estas dimensiones contribuye al desarrollo de los conceptos de calidad de servicio partiendo desde su definición exacta. El objetivo general es explicar la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de atención en la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). El objetivo específico es explicar la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de atención en el área de informes, tramites de DNI y registro civil.

## **Materiales y métodos**

Se utilizó la estadística descriptiva que consiste en la explicación de los resultados obtenidos para cada variable, siendo la variable independiente servicio de gobierno electrónico y la variable dependiente fue la satisfacción del usuario, para ello se hizo uso del paquete estadístico SPSS en su versión 26.0 obteniéndose los resultados descriptivos e inferenciales. Hernández *et al* (2016) sostiene que en el análisis descriptivo se usaron tablas para visualizar frecuencias y porcentajes. Asimismo, se contrastó las hipótesis utilizando la regresión logística binaria múltiple. Es una técnica estadística que tiene como objetivo comprobar hipótesis o relaciones causales cuando la variable dependiente es ordinal.

El diseño de la investigación fue no experimental, Sampieri (2016) sostiene que este diseño se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

El nivel fue correlacional - causal, en estudio se propuso analizar cómo influye el servicio de gobierno electrónico en la satisfacción del usuario en la oficina registral Pucallpa-Reniec. A veces en términos correlacionales otras en función de la relación causan efecto (Hernández, et al., 2016).

El escenario de estudio fue en la oficina Registral de Pucallpa, ubicado en el Jr. Tacna/ Jr 9 de diciembre, del distrito de Callería teniendo la autorización del jefe Regional de la JR 13 Pucallpa. La población estuvo conformada por 10,522 usuarios que realizan sus trámites en un mes teniendo como referencia obtenida de la ticketera virtual ubicada al ingreso de la Oficina Registral de Pucallpa, donde otorga un ticket de atención donde

describe el área y el tipo de trámite a realizar. Asimismo, la muestra elegida de forma probabilística, estuvo representada por 175 personas.

Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento SERVQUAL (Zeithaml *et al*, 1993), que consiste en dos cuestionarios: 1) plasma las expectativas de la calidad de atención y 2) plasma percepciones del servicio recibido. El instrumento presenta un índice de 0,877 de confiabilidad, medido con el alfa de Cronbach en una prueba piloto.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del usuario según Grott (2017) son las siguientes:

- La dimensión Ambiente de trabajo entendida como un conjunto de factores físicos, clima laboral, entre otros, que están presentes y participan en el trabajo del individuo.
- La dimensión Interacción es un sistema social que radica en una variedad de actores individuales que interactúan entre sí en una situación que tienen al menos, aspectos físicos o de medio ambiente y actores motivados, cuyas asociaciones con las situaciones están compartidas y mediadas por un sistema de símbolos culturalmente estructurados y compartidos.
- La dimensión Bienestar implica la idea de que los grupos políticos organizados tienen la obligación de atender las necesidades más indispensables de los ciudadanos menos afortunados, comprometiendo a fondos públicos y mediante los sistemas de protección, es aquella que contiene diferentes dominios de la vida, los que se reflejan en los logros de funcionamientos.

## Resultados

Para determinar la correlación y la contrastación de hipótesis, se usó el programa SPSS v 26, aplicándose una prueba de normalidad para determinar la hipótesis que fue aceptada. Se usó la prueba de Kolmogorov Smirnov, debido a que los instrumentos fueron aplicados a 175 sujetos.

En la tabla 1 se observa que el 63% de los encuestados consideraron que la satisfacción del usuario en la oficina registral Pucallpa- Reniec se encuentra en un nivel medio y el 37% en el nivel alto; en tanto que ningún (0.0%) encuestado consideró el nivel bajo. Determinándose que la satisfacción del usuario en la oficina registral Pucallpa- Reniec se encuentra en un nivel medio (63%).

**Tabla 1 La satisfacción del usuario en la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2021.**

VARIABLE	N°	%
Satisfacción del usuario		
Bajo	0	0%
Medio	110	63%
Alto	65	37%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos extraídos de la muestra.

De todos los participantes observados, un 28,6% consideraron un nivel medio en cuanto a la gestión interna y alto para la satisfacción del usuario; el 37,1% se encuentran en un nivel alto para la satisfacción del usuario; un 34,3% se ubica en un nivel medio para la gestión interna y para la satisfacción del usuario (tabla 2). Además, se visualiza un coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall  $\tau=0,488$ , con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), por lo cual, se comprueba la hipótesis específica, la dimensión gestión interna si influye en la satisfacción del usuario en la oficina registral Pucallpa- Reniec.

**Tabla 2 Dimensión gestión interna en la satisfacción del usuario en la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2021.**

Gestión interna	Satisfacción del usuario			
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	--	--	--	
Medio	--	60 (34,3%)	50 (28,6%)	110 (62,9%)
Alto	--	--	65 (37,1%)	65 (37,1%)
		60 (34,3%)	115 (65,7%)	<b>175</b> <b>(100%)</b>

Tabla de Kendall (K)= 0.488 Sig. (P)= 0.000 (P-Valor <0.01)

De todos los participantes observados, un 30,9% consideraron un nivel medio en cuanto a la promoción y alto para la satisfacción del usuario; el 32,5% se encuentran en un nivel alto para la satisfacción del usuario; un 36,6% se ubica en un nivel medio para la promoción y para la satisfacción del usuario. Además, se visualiza un coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall  $\tau=0,495$ , con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), por lo cual, se comprueba la hipótesis específica, la dimensión promoción si influye en la satisfacción del usuario en la oficina registral Pucallpa- Reniec (tabla 3).

**Tabla 3 Dimensión promoción en la satisfacción del usuario en la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2021.**

Promoción	Satisfacción del usuario			
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	--	--	--	
Medio	--	64 (36,6%)	54 (30,9%)	118 (67,5%)
Alto	--	--	57	57

	(32,5%)	(32,5%)
64	111	<b>175</b>
(36,6%)	(63,4%)	<b>(100%)</b>

**Tabla de Kendall (K)= 0.495 Sig. (P)= 0.000 (P-Valor <0.01)**

De todos los participantes observados, un 32% consideraron un nivel medio en cuanto a la relacional y alto para la satisfacción del usuario; el 33,7% se encuentran en un nivel alto para la satisfacción del usuario; un 34,3% se ubica en un nivel medio para la relacional y para la satisfacción del usuario. Además, se visualiza un coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall  $\tau = 0,501$ , con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), por lo cual, se comprueba la hipótesis específica, la dimensión relacional si influye en la satisfacción del usuario en la oficina registral Pucallpa- Reniec (tabla 4).

**Tabla 4 Dimensión relacional en la satisfacción del usuario en la oficina registral Pucallpa- Reniec, 2021.**

Relacional	Satisfacción del usuario			
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	00	00	00	00
Medio	00	60 (34,3%)	56 (32%)	116 (66,3%)
Alto	00	00	59 (33,7%)	59 (33,7%)
		64 (34,3%)	111 (65,7%)	<b>175</b> <b>(100%)</b>

**Tabla de Kendall (K)= 0.501 Sig. (P)= 0.000 (P-Valor <0.01)**

## Discusión

Según Kotler (2003), define la satisfacción como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Dicho de otra forma, "una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado.

Estos resultados tienen similitud a lo encontrado por Sánchez (2018) en un estudio efectuado en la sede de RENIEC de Tarapoto, Perú, en donde un poco más de la mitad de los usuarios califican como no óptimo la calidad de atención, sobre todo debido a la deficiente capacidad que muestran los colaboradores para brindar ayuda a los ciudadanos,

quienes desconocen los trámites respectivos. Frente a esta situación, la satisfacción se incrementa cuando el servicio adquiere influencia en los usuarios por la calidad de servicios que reciben (Hansemanky & Albinsson, 2014).

De hecho, lo que la gente busca es que encuentre buena atención en las instituciones a donde asiste para realizar trámites, para ello, la organización debe desarrollar la calidad de la atención que, en palabras de (Cronin & Taylor, 1992), es la filiación y complacencia de las exigencias de los clientes, así como otra imagen de disposición, asociada sin ser igual a la complacencia, que se confronta a las expectativas de la ejecución. En esa línea (Zeithaml et al., 1993) refieren que la calidad de atención es la desigualdad de la función percibida, esto refiere a la falta de una eficiente atención, ya que la percepción está siendo medida mediante la observación.

Con respecto al área de Trámites, los encuestados consideran que no reciben un buen servicio en la atención oportuna y adecuada; el índice de calidad determina a los ciudadanos ni satisfechos ni insatisfechos en los elementos tangibles, lo que genera una señal de imagen renovada de los equipos. Esto coincide con lo hallado por Ruiz (2016) en el sentido que los usuarios casi nunca se sienten satisfechos cuando el personal que los atiende no es amable con ellos y se demoran en la atención.

Según Parasuraman, (1988), hace referencia a esta dimensión como la disposición de apoyar a los usuarios externos a fin de acceder a un servicio rápido, así mismo responde a las necesidades en un tiempo record. De este, la calidad que se presta a los usuarios viene hacer en si un procedimiento que converge en la satisfacción global de las necesidades del consumidor, considerándose a este como el protagonista que tiene necesidades básicas para una mejor calidad de atención (p 71).

En esa línea, (Cedano, 2020) demostró que hay una correlación efectiva tolerante entre la condición laboral y la calidad de atención, lo que supone que, cuando los trabajadores de la organización realizan bien su labor, entonces esto se evidencia en la atención buena que brinda a la población. A esto se suma lo encontrado por (Suárez et al., 2019) el sentido que la satisfacción de los usuarios está directamente relacionada con la calidad de atención. Se trata, concluyen, potenciar la satisfacción de sus usuarios brindándoles buena atención en las diversas áreas organizacionales.



## Conclusiones

- 1. Los ciudadanos que realizan trámites en la oficina registral Lima el día de la encuesta obtuvieron como resultado del estudio en las tres áreas de informes, trámites y registro civil una mediana calidad de atención.*
- 2. En relación con el área de trámite DNI las dimensiones de valor intermedio son la interacción. Por esta razón, la problemática es la poca cantidad de registradores y la falta de actualización en los sistemas informáticos generando malestar al llegar y recibir una atención demasiado lenta. Asimismo, se necesita más ventanillas de atención preferencial para la calidad de atención brindada a las personas mayores, niños y madre gestantes que toman gran parte de tiempo.*
- 3. En relación con el área de registro civil las dimensiones de valor medio tenemos a la interacción y los elementos tangibles ya que tiene las mismas necesidades para otorgar una buena calidad de atención. Por ello, la automatización del registro civil avanza progresivamente.*
- 4. El nivel de tangibilidad en la Oficina Registral RENIEC Pucallpa es medio en un 74% donde arrojó efectivamente que los clientes no se encuentran del todo satisfecho con las instalaciones físicas, equipos, personal, materiales y herramientas que son percibidos por los usuarios.*
- 5. En cuanto a la tangibilidad se recomienda urgentemente mejorar las instalaciones físicas de RENIEC Pucallpa que sean cómodas, y visualmente atractivas., mejorar la infraestructura tanto externa como interna, los equipos deben ser renovados por unos modernos y en buen estado. Asimismo, mantener la limpieza e higiene personal y la puntualidad iniciando la atención al público en la hora establecida. Al igual que el personal, la oficina debe de estar presentable para atender a los usuarios, asimismo los ambientes de espera, trámites, informes, servicios higiénicos, entre otros estén limpios y ordenados. También, se sugiere que la empresa trabaje en el desarrollo de sistemas de gestión integrales que contemplan la calidad, el medio ambiente, la seguridad y tecnologías de información, los cuales coadyuvarán en la toma de decisiones a nivel estratégico.*

## Referencias bibliográficas

1. Cedano, M. (2020). *Condición laboral y calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019*. <https://bit.ly/3bpeXan>
2. García-Ubaque, J., & Morales-Sánchez, L.G. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá/Perceived service quality in the Bogotá Public health System. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 128-134. <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
3. Hansemarky, M. & Albinsson, A. (2014). *Marketing de servicios*. McGraw-Hill Interamericana.
4. Hernández, R., Fernández, C. & Batista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. <https://bit.ly/3hjGePd>
5. Kotler, P. (2003). *Los 80 conceptos esenciales del Marketing de la A a la Z*. Pearson Educación.
6. Montaña, A. (2005). *El concepto de servicio público en el derecho administrativo*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
7. RENIEC. (2012). *Sistema integrado de trámite documentario- SIT*. Pág. 4
8. RENIEC. (2008). *Experiencia en la implementación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del RENIEC según la norma ISO 9001:2008*.
9. Rivas, R. (2021). La motivación intrínseca y su relación con la gestión pública de los directores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 – Lima. *Revista de Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 37-49. <http://bit.ly/3hsrVrF>
10. Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto – RENIEC, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500>
11. Tuesta, J., Angulo, M., Chávez, R., y Morante, M. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(95), 629-641.
12. Velilla, M. (2005). *Los servicios públicos como instrumento de solidaridad y cohesión social del Estado*. Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez C. Ltda.
13. Villa, H., Cando, A., Alcoser, F. & Ramos, R. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa*, 6(4), 55-71. <http://bit.ly/3foFvtr>
14. Wagner, C., Groene, O., Thompson, C. A., Klazinga, N. S., Dersarkissian, M., Arah, O. & Lombarts, M. (2014). Development and validation of an index to assess hospital quality management systems. *International Journal for Quality in Health Care*, 26(1), 16-26. <https://bit.ly/3eHuDYD>
15. Zeithaml, V. (2001). *The Customer Pyramid: Creating and Serving Profitable Customers*. <https://bit.ly/2R6wf5r>