

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD ADMINISTRACIÓN**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Calidad de servicios públicos y satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de  
Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019

Presentado por:

Liz Roxana Curillo Tacuri

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Abancay, Perú

2021



**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Calidad de servicios públicos y satisfacción de los usuarios  
del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil,  
Oficina Registral Abancay – 2019

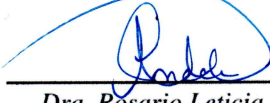
Presentado por **Liz Roxana Curillo Tacuri**, para optar el Título de:  
Licenciado en Administración de Empresas

Sustentado y aprobado el 24 de febrero del 2022 ante el jurado evaluador:

**Presidente:**

  
\_\_\_\_\_  
*Dr. Mauricio Raúl Escalante Cárdenas*

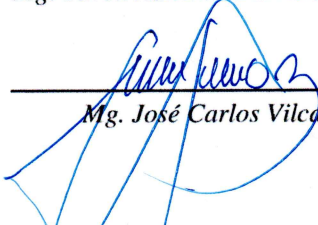
**Primer Miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
*Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos*

**Segundo Miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
*Mg. Yavell Adhemir Barrionuevo Inca Roca*

**Asesor:**

  
\_\_\_\_\_  
*Mg. José Carlos Vilca Narváez*

### **Agradecimiento**

*A Dios por brindarme salud, fortaleza y sabiduría para poder concluir con el presente trabajo de investigación. A la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, por forjar disciplina y acogimiento durante todos mis años de estudios, asimismo a todos los docentes de la facultad de Administración por impartir todos sus conocimientos para ser una gran profesional. A los docentes miembros del jurado calificador y asesor, por ser guías en el transcurso de la elaboración y ejecución del presente trabajo de investigación.*



## **Dedicatoria**

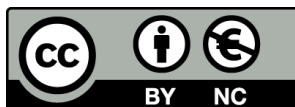
*Este trabajo de investigación está dedicado con mucho amor a mis padres por brindarme su apoyo incondicional en todo momento y a mi pequeña hija Luana Itzel por ser mi gran motivación para poder superarme.*



“Calidad de servicios públicos y satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019”

Línea de Investigación: Gestión pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



## INDICE

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....                   | 1           |
| <b>RESUMEN</b> .....                        | 3           |
| <b>ABSTRACT</b> .....                       | 4           |
| <b>CAPÍTULO I</b> .....                     | 5           |
| <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....     | 5           |
| 1.1 Descripción del problema.....           | 5           |
| 1.2 Enunciado del problema.....             | 7           |
| 1.2.1 Problema general.....                 | 7           |
| 1.2.2 Problemas específicos.....            | 7           |
| 1.3 Justificación de la investigación ..... | 7           |
| <b>CAPÍTULO II</b> .....                    | 8           |
| <b>OBJETIVOS E HIPÓTESIS</b> .....          | 8           |
| 2.1 Objetivos de la investigación.....      | 8           |
| 2.1.1 Objetivo general .....                | 8           |
| 2.1.2 Objetivos específicos .....           | 8           |
| 2.2 Hipótesis de la investigación .....     | 8           |
| 2.2.1 Hipótesis general .....               | 8           |
| 2.2.2 Hipótesis específicas.....            | 9           |
| 2.3. Operacionalización de variables.....   | 9           |
| <b>CAPÍTULO III</b> .....                   | 11          |
| <b>MARCO TEÓRICO</b> .....                  | 11          |
| 3.1 Antecedentes .....                      | 11          |
| 3.1.1 Antecedentes internacionales.....     | 11          |
| 3.1.2 Antecedentes nacionales .....         | 12          |
| 3.1.3 Antecedentes locales.....             | 13          |
| 3.2 Marco teórico .....                     | 15          |
| 3.2.1 Calidad de Servicio públicos .....    | 15          |
| 3.2.2 Satisfacción de Usuarios.....         | 27          |
| 3.2.3 Organización-RENIEC .....             | 36          |
| 3.3. Marco conceptual.....                  | 38          |
| <b>CAPÍTULO IV</b> .....                    | 40          |



|   |    |
|---|----|
| <b>METODOLOGÍA</b> .....  | 40 |
| 4.1 Tipo y nivel de investigación.....                            | 40 |
| 4.1.1 Tipo de investigación.....                                  | 40 |
| 4.1.2 Nivel de investigación .....                                | 40 |
| 4.2 Diseño de investigación.....                                  | 40 |
| 4.3 Población y muestra .....                                     | 41 |
| 4.3.1 Población.....  | 41 |
| 4.3.2 Muestra.....  | 42 |
| 4.4 Procedimiento.....  | 43 |
| 4.5 Técnicas e instrumentos.....                                  | 43 |
| 4.5.1 Técnica de investigación.....                               | 43 |
| 4.5.2 Instrumentos de investigación .....                         | 43 |
| 4.6 Análisis estadístico .....                                    | 44 |
| <b>CAPÍTULO V</b> .....   | 45 |
| <b>RESULTADOS Y DISCUSIONES</b> .....                             | 45 |
| 5.1 Análisis de resultados .....                                  | 45 |
| 5.1.1 Análisis de la variable calidad de servicios públicos ..... | 45 |
| 5.1.2 Análisis de la variable satisfacción de los usuarios.....   | 60 |
| 5.2 Contrastación de hipótesis .....                              | 71 |
| 5.2.1 Hipótesis general .....                                     | 71 |
| 5.2.2 Hipótesis específica 01 .....                               | 72 |
| 5.2.3 Hipótesis específica 02 .....                               | 73 |
| 5.2.3 Hipótesis específica 03 .....                               | 74 |
| 5.2.3 Hipótesis específica 04 .....                               | 75 |
| 5.3 Discusión.....  | 76 |
| <b>CAPÍTULO VI</b> .....  | 79 |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....                       | 79 |
| 6.1 Conclusiones .....  | 79 |
| 6.2 Recomendaciones.....  | 80 |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....                           | 82 |



## INDICE DE TABLAS

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Tabla 1  | <i>Operacionalización de variables</i> .....   | 9  |
| Tabla 2  | <i>Principios de la calidad del servicio</i> .....   | 18 |
| Tabla 3. | <i>Coefficientes de correlación Pearson</i> .....  | 44 |
| Tabla 4  | <i>Variable calidad de servicios públicos</i> .....  | 45 |
| Tabla 5  | <i>Intangibilidad</i> .....  | 46 |
| Tabla 6  | <i>Indivisibilidad</i> .....   | 47 |
| Tabla 7  | <i>Heterogeneidad</i> .....  | 48 |
| Tabla 8  | <i>Inseparabilidad</i> .....   | 49 |
| Tabla 9  | <i>Percepción de la atención del registrador del RENIEC</i> .....                                  | 50 |
| Tabla 10 | <i>Calificación de la información brindada por el registrador del RENIEC</i> .....                 | 51 |
| Tabla 11 | <i>Calificación del tiempo de espera del registrador de RENIEC</i> .....                           | 52 |
| Tabla 12 | <i>Calificación de la interacción entre el registrador y el usuario del RENIEC</i> .....           | 53 |
| Tabla 13 | <i>Percepción sobre la identidad institucional del registrador RENIEC</i> .....                    | 54 |
| Tabla 14 | <i>Percepción de la atención personalizada establecida por la oficina registral de RENIEC</i> ..   | 55 |
| Tabla 15 | <i>Calificación de la perseverancia del registrador de RENIEC</i> .....                            | 56 |
| Tabla 16 | <i>Calificación del tiempo de respuesta del registrador de RENIEC</i> .....                        | 57 |
| Tabla 17 | <i>Calificación del nivel de comunicación del registrador de RENIEC</i> .....                      | 58 |
| Tabla 18 | <i>Calificación de la eficiencia de los servicios públicos del registrador de RENIEC</i> .....     | 59 |
| Tabla 19 | <i>Satisfacción de los usuarios</i> .....  | 60 |
| Tabla 20 | <i>Expectativa</i> .....   | 61 |
| Tabla 21 | <i>Percepción</i> .....  | 62 |
| Tabla 22 | <i>Experiencia de la atención del registrador de RENIEC</i> .....                                  | 63 |
| Tabla 23 | <i>Calificación de la confiabilidad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC</i> .. | 64 |
| Tabla 24 | <i>Calificación de la seguridad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC</i> .....  | 65 |
| Tabla 25 | <i>Percepción de la flexibilidad del Registrador de RENIEC</i> .....                               | 66 |
| Tabla 26 | <i>Calificación de la actitud del Registrador de RENIEC</i> .....                                  | 67 |
| Tabla 27 | <i>Calificación de los elementos tangibles en el ambiente físico de atención</i> .....             | 68 |
| Tabla 28 | <i>Calificación de la capacidad de respuesta del registrador de RENIEC</i> .....                   | 69 |
| Tabla 29 | <i>Percepción de la empatía del Registrador de RENIEC</i> .....                                    | 70 |
| Tabla 30 | <i>Correlación entre Calidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios</i> .....        | 71 |
| Tabla 31 | <i>Correlación entre intangibilidad y Satisfacción de los Usuarios</i> .....                       | 72 |
| Tabla 32 | <i>Correlación entre indivisibilidad y Satisfacción de los Usuarios</i> .....                      | 73 |
| Tabla 33 | <i>Correlación entre heterogeneidad y Satisfacción de los Usuarios</i> .....                       | 74 |
| Tabla 34 | <i>Correlación entre inseparabilidad y Satisfacción de los Usuarios</i> .....                      | 75 |





## INDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 <i>Diagrama de Flujo</i> .....   | 19 |
| Figura 2 <i>Graficas de control</i> .....   | 20 |
| Figura 3 <i>Histogramas</i> .....   | 20 |
| Figura 4 <i>Diagrama causa-efecto</i> .....   | 21 |
| Figura 5 <i>Diagrama de Pareto</i> .....  | 21 |
| Figura 6 <i>Diagrama de tendencia</i> .....   | 22 |
| Figura 7 <i>Diagrama de dispersión</i> .....  | 22 |
| Figura 8 <i>Modelo de la calidad del servicio</i> .....   | 23 |
| Figura 9 <i>Modelo satisfacción del usuario</i> .....   | 30 |
| Figura 10 <i>Modelo satisfacción del usuario de Tschohl</i> .....   | 31 |
| Figura 11 <i>Niveles de satisfacción</i> .....  | 33 |
| Figura 12 <i>Variable calidad de servicios públicos</i> .....   | 45 |
| Figura 13 <i>Intangibilidad</i> .....   | 46 |
| Figura 14 <i>Indivisibilidad</i> .....  | 47 |
| Figura 15 <i>Heterogeneidad</i> .....   | 48 |
| Figura 16 <i>Inseparabilidad</i> .....  | 49 |
| Figura 17 <i>Percepción de la atención del registrador del RENIEC</i> .....                                     | 50 |
| Figura 18 <i>Calificación de la información brindada por el registrador del RENIEC</i> .....                    | 51 |
| Figura 19 <i>Calificación del tiempo de espera del registrador de RENIEC</i> .....                              | 52 |
| Figura 20 <i>Calificación de la interacción entre el registrador y el usuario del RENIEC</i> .....              | 53 |
| Figura 21 <i>Percepción sobre la identidad institucional del registrador RENIEC</i> .....                       | 54 |
| Figura 22 <i>Percepción de la atención personalizada establecida por la oficina registral de RENIEC</i> .....   | 55 |
| Figura 23 <i>Calificación de la perseverancia del registrador de RENIEC</i> .....                               | 56 |
| Figura 24 <i>Calificación del tiempo de respuesta del registrador de RENIEC</i> .....                           | 57 |
| Figura 25 <i>Calificación del nivel de comunicación del registrador de RENIEC</i> .....                         | 58 |
| Figura 26 <i>Calificación de la eficiencia de los servicios públicos del registrador de RENIEC</i> .....        | 59 |
| Figura 27 <i>Satisfacción de los usuarios</i> .....   | 60 |
| Figura 28 <i>Expectativa</i> .....  | 61 |
| Figura 29 <i>Percepción</i> .....   | 62 |
| Figura 30 <i>Experiencia de la atención del registrador de RENIEC</i> .....                                     | 63 |
| Figura 31 <i>Calificación de la confiabilidad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC</i> ..... | 64 |
| Figura 32 <i>Calificación de la seguridad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC</i> .....     | 65 |
| Figura 33 <i>Percepción de la flexibilidad del Registrador de RENIEC</i> .....                                  | 66 |
| Figura 34 <i>Calificación de la actitud del Registrador de RENIEC</i> .....                                     | 67 |
| Figura 35 <i>Calificación de los elementos tangibles en el ambiente físico de atención</i> .....                | 68 |
| Figura 36 <i>Calificación de la capacidad de respuesta del registrador de RENIEC</i> .....                      | 69 |
| Figura 37 <i>Percepción de la empatía del Registrador de RENIEC</i> .....                                       | 70 |



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito principal describir la relación que existe entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019. Y como objetivos específicos busca determinar la relación que existe entre la intangibilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios, determinar la relación que existe entre la indivisibilidad de servicios públicos, determinar la relación que existe entre la heterogeneidad de servicios y determinar la relación que existe entre la inseparabilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.

En ese sentido, desde la posición de Zeithaml et al. (1990) la calidad del servicio es “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21). Es decir, es la comparación que realiza el cliente o usuario entre las expectativas y percepciones obtenidas a partir del servicio recibido. Dichas percepciones pueden ser de aspecto negativo o positivo va a depender mucho del servicio que se ha brindado. También dichas percepciones pueden ser influidas por la comunicación externa, experiencias, necesidades personales, y la comunicación boca a boca.

En cuanto a la satisfacción del usuario, según Morillo y Morillo (2016) la satisfacción del usuario “es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico” (p. 113). Es decir, consiste en cumplir con aquello que esperaba el usuario de una determinada organización. También se puede decir que la satisfacción del usuario es la medición del cumplimiento de las expectativas, deseos y necesidades de un determinado usuario.

Gonzales (2009), nos indica que es indudable que el largo camino para la satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, ya que no siempre se satisfacen, de hecho, lo que se consigue la mayoría de las veces es la insatisfacción. Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo de en los sujetos.



Por consiguiente, se formuló el siguiente problema general de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019?; Cuya hipótesis general de la investigación se plantea de la siguiente manera: La calidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019. En ese sentido, el contenido del trabajo de investigación consta de seis capítulos, que son las siguientes:

**Capítulo I**, aborda el planteamiento del problema conformado por la descripción, enunciado del problema general y específicos de investigación, y la respectiva justificación.

**El capítulo II**, comprende el planteamiento de objetivos, hipótesis y operacionalización de variables.

**En el capítulo III**, se desarrolla marco teórico referencial, donde se presenta los antecedentes de la investigación, marco teórico y conceptuales que están referidas a las variables calidad de servicios públicos y satisfacción de los usuarios.

**El capítulo IV**, aborda la metodología; en donde se detalla el nivel, tipo, diseño de investigación, asimismo se detalla la población y muestra, las técnicas, instrumentos, y procedimiento de la investigación.

**El capítulo V**, presenta los resultados y discusión, en donde se realiza el análisis de los resultados a nivel de variables, dimensiones e ítems, asimismo se muestra la contrastación de las hipótesis y la respectiva discusión.

**Y en el capítulo VI**, se expone las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue describir la relación que existe entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019. Metodológicamente se utilizó el tipo de investigación básica, de nivel descriptivo correlacional, asimismo, el diseño de investigación es no experimental de corte transversal. Por otra parte, se utilizó la encuesta como técnica para recoger los datos, a través del cuestionario. Asimismo, se consideró como población infinita a los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay, en vista que es imposible identificar el número exacto de los usuarios quienes acuden a solicitar algún tipo de servicio; mientras que la validez del instrumento se comprobó mediante el juicio de expertos, y su fiabilidad se demostró con el alfa de Cronbach de 0.947. El procesamiento de la información se obtuvo mediante la estadística descriptiva y los resultados se presentan a través de tablas de frecuencia, porcentajes y figuras ilustrativas; esto permitió elaborar un conjunto de conclusiones y recomendaciones. De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluyó que la calidad de servicios públicos tiene una correlación positiva considerable con las Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019; de acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson que nos muestra que es igual a 0.789. Asimismo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95% y de acuerdo al  $p\_valor = 0.000$  mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiendo señalar que la relación es positiva significativa entre Calidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios. Considerando que la calidad de servicios públicos tiene una correlación positiva considerable con las Satisfacción de los Usuarios se recomienda al Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay, desarrollar e implementar estrategias que permitan mejorar en las dimensiones como intangibilidad, indivisibilidad, heterogeneidad, e inseparabilidad.

**Palabras clave:** *calidad, servicio, satisfacción, usuario.*



## ABSTRACT

The purpose of this research was to describe the relationship between the quality of public services and the satisfaction of users of the National Registry of Identification and Civil Status, Abancay Registry Office - 2019. Methodologically, the type of applied research was used, of level descriptive correlational, likewise, the research design is non-experimental, cross-sectional. On the other hand, the survey was used as a technique to collect the data, through the questionnaire. Likewise, the users of the National Registry of Identification and Civil Status, Abancay Registry Office, were considered as an infinite population, since it is impossible to identify the exact number of users who come to request some type of service; while the validity of the instrument was verified by the judgment of experts, and its reliability was demonstrated with Cronbach's alpha of 0.947. The information processing was obtained through descriptive statistics and the results are presented through tables of frequency, percentages and illustrative figures; This made it possible to draw up a set of conclusions and recommendations. According to the results obtained, it was concluded that the quality of public services has a considerable positive correlation with the Satisfaction of Users of the National Registry of Identification and Marital Status, Abancay registry office - 2019; according to Pearson's correlation coefficient that shows us that it is equal to 0.789. Likewise, the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted with a confidence level of 95% and according to the  $p\_value = 0.000$  showing us that it is less than 0.05 (5%) allowing to indicate that the relationship is positively significant between Quality of Services Audiences and User Satisfaction. Considering that the quality of public services has a considerable positive correlation with User Satisfaction, it is recommended that the National Registry of Identification and Civil Status, Abancay registry office, develop and implement strategies that allow improving dimensions such as intangibility, indivisibility, heterogeneity, and inseparability.

**Keywords:** *quality, service, satisfaction, user.*



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del problema

Tomando en cuenta a Cáceres (2018) la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios son aspectos que actualmente vienen generando cambios e impactos en las administraciones públicas de todo el mundo. Todo ello se debe al avance de la tecnología, especialmente en el campo de las telecomunicaciones el cual permite que el usuario o ciudadano pueda estar más informado con respecto al accionar de un determinado gobierno, por tanto, dichos ciudadanos han dejado de ser administrados, hoy en día, pueden manifestar públicamente su inconformidad, también conocen que pagan impuestos, y como retribución esperan tener acceso a servicios de calidad.

Asimismo, según Ventura (2019) la calidad de los servicios públicos en el Perú es generalmente calificada como ineficientes, por tanto, la satisfacción de los usuarios (ciudadanos) es muy reducido. Todo esto se le atribuye a que el Estado monopoliza los servicios públicos, en tanto no tienen competencia, ello motiva a que no se preocupe si brinda adecuadamente los servicios.

De acuerdo con Yamada y Montero (2019), los problemas de corrupción por parte de los funcionarios públicos cuyos costos tienen que pagar los usuarios de los servicios, pagando más impuestos, o derechos de trámite, entre otros. Por otra parte, el acceso a los servicios de manera universal para los ciudadanos es muy difícil.

Por otra parte, Cáceres (2018) considera que el deficiente servicio público no permite que las empresas privadas y públicas hagan inversiones. También hay que mencionar que las principales causas para una deficiente calidad del servicio público, son ausencia de personal debidamente calificado, reducida planeación, escasa capacitación, y entre otros.

En el Registro Nacional de Identificación y Estado civil, Oficina Registral Abancay existe una baja calidad del servicio, por tanto, en cuanto a intangibilidad existen problemas con



el factor humano de la entidad, el cual dificulta brindar información y dar celeridad a la atención del usuario. Mientras que en la dimensión indivisibilidad se percibe un reducido compromiso y escasa interacción de los trabajadores de la entidad hacia a los usuarios.

En cuanto a la dimensión heterogeneidad en la entidad es poco común brindar una atención personalizada a los usuarios, cabe indicar que existen lineamientos que pretenden mejorar ese aspecto, pero el personal tiene problemas de consistencia para llevar a cabo el cumplimiento de dichos lineamientos. Y en la dimensión inseparabilidad, se percibe que en la entidad las actividades se realizan con una reducida eficiencia, el cual perjudica en el logro de los objetivos, así como en la claridad y el tipo de respuesta que brinda a los usuarios.

Por consiguiente, hay una escasa satisfacción del usuario, el cual se traduce en las dificultades para entender las expectativas del usuario, también se aprecia que la actitud del personal hacia el usuario no es la más adecuada, por consiguiente, tienen dificultades en crear experiencias buenas, confiabilidad, seguridad y adaptabilidad. En lo que se trata a la dimensión percepción que tiene el usuario sobre la entidad generalmente es negativa, por los inadecuados elementos tangibles, escasa capacidad de respuesta, y poca empatía por parte del personal. Por otra parte, la entidad es poco flexible con el acceso a la información para los usuarios.

De seguir con una baja calidad del servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado civil, Oficina Registral Abancay, será escasa la satisfacción del usuario, al mismo tiempo aumentarán las dificultades para entender las expectativas del usuario y la percepción que tengan de la entidad será negativa.

Pero una mejora en la calidad del servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado civil, Oficina Registral Abancay permitirá tener altos niveles de satisfacción del usuario, en efecto también mejorará la percepción del ciudadano respecto a la entidad, además el usuario tendrá la certeza de que sus expectativas serán cumplidas. Todo ello, finalmente permite a la entidad y el Estado cumplir con sus objetivos, siempre encaminados a mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos.



## 1.2 Enunciado del problema

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019?

### 1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la intangibilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019?
- ¿Cómo es la relación que existe entre la indivisibilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019?
- ¿Qué relación existe entre la heterogeneidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la inseparabilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019?

## 1.3 Justificación de la investigación

En primer lugar, esta investigación se justifica teóricamente porque busca incrementar el caudal del conocimiento científico con la determinación del nivel de asociación entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción del usuario. Por otra parte, se justifica porque permite profundizar en el conocimiento existente respecto a las variables. En segundo lugar, se puede justificar en el aspecto práctico, porque esta investigación pretende ser una herramienta informativa para el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay, cuando en el futuro se tenga que tomar ciertas decisiones encaminadas a mejorar la calidad de los servicios que prestan e incrementar la satisfacción de los usuarios. Por último, la presente investigación se justifica en el aspecto metodológico, porque permitirá aportar un instrumento debidamente validado, el cual puede ser utilizado y mejorado en futuras investigaciones.





## **CAPÍTULO II**

### **OBJETIVOS E HIPÓTESIS**

#### **2.1 Objetivos de la investigación**

##### **2.1.1 Objetivo general**

Describir la relación que existe entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019

##### **2.1.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre la intangibilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.
- Fijar la relación que existe entre la indivisibilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.
- Establecer la relación que existe entre la heterogeneidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.
- Señalar la relación que existe entre la inseparabilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.

#### **2.2 Hipótesis de la investigación**

##### **2.2.1 Hipótesis general**

La calidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.



### 2.2.2 Hipótesis específicas

- La intangibilidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.
- La indivisibilidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.
- La heterogeneidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.
- La inseparabilidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.

### 2.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**  
*Operacionalización de variables*

| Variables                                 | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones          | Indicadores                   |
|---|--|---|----------------------|-------------------------------|
| Variable 1<br>Calidad de Servicio Público | Según González, (2009) “en sus relaciones externas la Administración pública normalmente provee de servicios y la medición de la calidad del servicio plantea, por su parte, importantes problemas. Por ello es fundamental considerar, con todo lo que ello conlleva, los siguientes rasgos ligados a la calidad del servicio: intangibilidad, indivisibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad” (p. 4). | La variable calidad de servicio público está definido a través de las siguientes dimensiones:<br>Intangibilidad;<br>Indivisibilidad;<br>Heterogeneidad;<br>e<br>Inseparabilidad | 1.1. Intangibilidad  | 1.1.1. Factor Humano          |
|   |  |   |                      | 1.1.2. Información            |
|   |  |   |                      | 1.1.3. Celeridad de atención  |
|   |  |   | 1.2. Indivisibilidad | 1.2.1. Interacción            |
|   |  |   |                      | 1.2.2. Compromiso             |
|   |  |   | 1.3. Heterogeneidad  | 1.3.1. Atención personalizada |
|   |  |   |                      | 1.3.2. Constancia             |
|   |  |   | 1.4. inseparabilidad | 1.4.1. Tiempo de respuesta    |
|   |  |   |                      | 1.4.2. Claridad               |
|   |  |   |                      | 1.4.3. Eficiencia             |
|   |  |   |                      |                               |

|  |  |  |                  |  |
|--|--|--|------------------|--|
| Variable 2<br>Satisfacción<br>de los<br>Usuarios | Según refiere el autor Kotler y Keller (2012) en general, la satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían. Si el resultado es más pobre que las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas, estará satisfecho. Si excede las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o complacido. | La variable satisfacción de los usuarios está definido a través de las siguientes dimensiones: Expectativa y percepción. | 2.1. Expectativa | 2.1.1. Experiencia<br>2.1.2. Confiabilidad<br>2.1.3. Seguridad<br>2.1.4. Flexibilidad<br>2.1.5. Actitud del personal |
|  |  |  | 2.2. Percepción  | 2.2.1. Elementos tangibles<br>2.2.2. Capacidad de respuesta<br>2.2.3. Empatía  |

*Nota.* Elaboración propia



## CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO

### 3.1 Antecedentes

#### 3.1.1 Antecedentes internacionales

- a) Morrillo y Morillo (2016) en la investigación intitulada “Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela” artículo publicado en la “Revista de ciencias sociales” en Venezuela. En lo que respecta al aspecto metodológico, el nivel de investigación empleado fue el correlacional, de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental. Al mismo tiempo, la población fueron los alojamientos turísticos del Estado de Mérida, a partir de ello se determinó una muestra de 186 establecimientos donde se encuestó a 797 usuarios. Se concluyó que existe una asociación positiva entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, por ello se entiende que una manera de mejorar la satisfacción del usuario es mejorando la calidad del servicio y viceversa.
  
- b) Ros (2016) en la investigación intitulada “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual” tesis presentado para optar el doctorado en administración y dirección impartido por la Universidad Católica San Antonio, en Murcia-España. En cuanto al aspecto metodológico la investigación fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel de investigación descriptivo correlacional. Por otro lado, la población fueron usuarios del “servicio Apoyo educativo”. A quienes se les aplicó el instrumento para determinar la asociación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario. Al respecto concluyó que los familiares evalúan positivamente el servicio porque existe altos niveles de satisfacción y calidad del servicio con respecto al apoyo educativo. También cabe destacar que los familiares valoran mucho el aspecto intangible del servicio, principalmente por la amabilidad del personal.



- c) Rivera (2019) en la investigación intitulada “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador” tesis para optar el grado de magister impartido por la Universidad de Guayaquil en Ecuador. Con respecto al aspecto metodológico el tipo de la investigación es básico, de nivel correlacional, diseño no experimental, y enfoque cuantitativo. De la misma forma, la población fueron los cliente exportadores, del cual se obtuvo una muestra de 179, a quienes se les aplicó el instrumento. Finalmente se concluyó que existe una relación moderada entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente, por ello es muy importante que la organización enfoque su trabajo en la mejorar atención al cliente, porque esto garantiza que exista altos niveles de satisfacción en el cliente.

### 3.1.2 Antecedentes nacionales

- a) Veliz (2019) en la investigación intitulada “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén” el cual fue para optar el grado de magister impartido por la “Universidad César Vallejo”. También se puede agregar que el enfoque empleado es el cuantitativo, nivel de investigación correlacional, y diseño no experimental. Cabe indicar que la población fueron los usuarios de la municipalidad, del cual se obtuvo una muestra de 135 usuarios a quienes se les aplicó el instrumento de la investigación. Y arribó a la siguiente conclusión: La calidad del servicio es baja en entidad lo que significa que los trabajadores de la municipalidad no llegan a cumplir con las expectativas de los usuarios, asimismo, los materiales que se emplean para brindar el servicio son poco adecuados, esto dificulta que los trabajadores puedan solucionar los problemas que aquejan a la población. En síntesis, se encontró que existe una relación alta entre la calidad del servicio y satisfacción de usuario, porque la satisfacción de los usuarios depende mucho de la calidad del servicio.
- b) Arias (2019) en la investigación intitulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) agencia San Ignacio-Cajamarca,2019” el cual es una tesis para optar el grado de bachiller. Con respecto, al aspecto metodológico la investigación tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo de investigacion basica, y se empleó el nivel correlacional para determinar la relación. Hay que mencionar que la población fueron los usuarios de la entidad, a partir de ello se obtuvo una

muestra de 237 a quienes se les aplicó el instrumento de investigación. Finalmente concluyó que la satisfacción del usuario se relaciona con la calidad del servicio que se les brinda a los usuarios. Al mismo tiempo se encontró que la calidad del servicio es baja desde la percepción de los usuarios, de igual manera el 41% de los usuarios encuestados indican que el personal de la entidad es poco amable, educado, cordial, además manifiestan que el servicio que brindan no es oportuno.

- c) Sánchez (2018) en la investigación intitulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018” tesis presentada para optar el grado de magister en la “Universidad César Vallejo”. Por lo que se refiere a la metodología, el tipo de investigación empleada fue el básico, mientras que el enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. Por otra parte, la población fueron usuarios atendidos por la entidad (jefatura regional 3) a partir del cual se determinó una muestra de 137 usuarios. A estos últimos se les suministró el instrumento de la investigación el cual ha sido validado adecuadamente. También cabe indicar que el propósito de la investigación fue conocer la correlación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, al respecto, se concluyó que existe una correlación considerable entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario de acuerdo al coeficiente de correlación 85.7%. Con respecto a la calidad del servicio brindado los usuarios consideran que el personal de la entidad tiene dificultades en la capacidad para ayudar al ciudadano que desconoce los procedimientos a seguir en los tramites, por todo esto se encontró que la calidad del servicio se encuentra en un nivel medio. Por consiguiente, la satisfacción del usuario es de nivel medio de acuerdo al 47% de los usuarios.

### 3.1.3 Antecedentes locales

- a) Secce (2018) en la investigación intitulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de las empresas de moto taxi del distrito de Andahuaylas, 2017” cuyo fin fue obtener el título profesional en Administración. Hay que mencionar, que en el aspecto metodológico el tipo de investigación fue básico, en la misma línea se empleó el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, y el nivel fue correlacional. Es necesario señalar que la población fueron los usuarios de la entidad, de cual se obtuvo una muestra de 200 usuarios. A estos

últimos se les aplicó el instrumento de la investigación para obtener información. Finalmente los resultados mostrarán que existe una relación positiva moderada entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, es decir, se halló un grado de asociación de 68.2% entre dichas variables.

- b) Atao (2016) en la investigación intitulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad Distrital de San Gerónimo-2015” el cual se presentó para optar el título profesional en Administración. A continuación, con respecto al aspecto metodológico, la investigación es de tipo básico de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, todo ello se orientó por el diseño de investigación no experimental. En relación con la población, estuvo conformado por los usuarios de la entidad a partir del cual se obtuvo una muestra 198. Son a estos últimos a quienes se les suministró el instrumento debidamente validado. Entonces llegó a la siguiente conclusión, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se relaciona de manera significativa, de igual manera sucede entre los elementos intangibles y la satisfacción de los usuarios. Otro aspecto, el que el 42.9% de los usuarios manifiestan su desacuerdo con los elementos tangibles de la entidad.
- c) Inca (2015) en la investigación intitulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”, el cual se realizó con el propósito de obtener el título profesional en administración. Metodológicamente la investigación adoptó el enfoque cuantitativo, en la misma línea el tipo de investigación fue básico, de nivel correlacional y diseño no experimental. Al lado de ello, la población fueron los usuarios de la entidad, de ello se obtuvo una muestra de 339. A esta última cantidad se les suministró el cuestionario para obtener información. Finalmente concluyó que existe una asociación positiva moderada de 59.1% entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Este resultado indica que cuanto mejor sea la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, incrementará la satisfacción de los mismos.



## 3.2 Marco teórico

### 3.2.1 Calidad de Servicio públicos

La calidad según la Real Academia Española (2019) es la “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (p. 1). Mientras que el servicio, según Sánchez (2016) “es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado” (p. 1). Es decir, la calidad del servicio son propiedades, características de un producto inmaterial e intangible.

Desde la posición de Zeithaml et al. (1990) la calidad del servicio es “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p.21). Es decir, es la comparación que realiza el cliente o usuario entre las expectativas y percepciones obtenidas a partir del servicio recibido.

Dichas percepciones pueden ser de aspecto negativo o positivo va a depender mucho del servicio que se ha brindado. También dichas percepciones pueden ser influidas por la comunicación externa, experiencias, necesidades personales, y la comunicación boca a boca.

La calidad del servicio, según Mullins, et al. (2007) consiste en ofrecer un servicio superior que cumpla y sobrepase lo que esperaba el usuario, dicha superioridad tiene que ser constante. Pero en la realidad los directivos de las organizaciones descuidan este aspecto al punto de subestimar las expectativas del usuario, por ello se destaca que la organización o entidad que brinda el servicio tiene que conocer las necesidades de los usuarios y saber comunicarlos a tiempo en el tiempo oportuno.

Según Ramos (2019) la calidad del servicio es la orientación de los recursos empleados hacia la satisfacción del usuario. Desde el punto de vista de Jacques et al. (2009) la calidad del servicio es la percepción que tienen los clientes previa una evaluación de todo el proceso de la prestación del servicio. Dicha percepción es producto de una comparación entre lo recibido y lo esperado. Cabe indicar que cada individuo tiene diferente expectativa con respecto a los resultados que espera.



Desde la posición de Reyes y Veliz (2019) la calidad del servicio “la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo con metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública” (p. 576). Es decir, se entiende que la calidad del servicio en la gestión pública es la capacidad del Estado a través de sus entidades para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, el cual debe estar alineado con los objetivos planteados previamente. También se caracteriza porque toma en cuenta las necesidades de la población en general.

Según Sánchez (2018) la calidad del servicio está muy relacionado con la satisfacción del usuario porque la eficiencia en la calidad del servicio es importante para tener contentos a los usuarios de un determinado servicio.

De acuerdo con Veliz (2019) la calidad del servicio en las entidades públicas está centrada en satisfacer las necesidades de la población en general. Por consiguiente, es importante capacitar al personal de estas entidades para que puedan resolver los problemas y necesidades de la población, con el fin de lograr altos niveles de satisfacción.

La Constitución Política del Perú (1993) señala que la calidad del servicio “es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características” (p. 55).

### **3.2.1.1 Modelos de la calidad del servicio**

#### **a) Modelo de la calidad del servicio de Philip Crosby**

Dicho en palabras de López (2005) uno de los principales aportes de Philip Crosby a la calidad del servicio en las organizaciones es lo siguiente, este autor aseguraba que para mejorar la calidad de servicio de toda la organización es necesario cambiar la mentalidad de la alta dirección. Es decir, si la alta dirección transmite ciertos defectos, imperfecciones, es posible que los trabajadores de la organización reciban ello y lo plasmen en sus actividades, por consiguiente, existirán más defectos en el cumplimiento de sus



actividades. Pero si transmiten confianza, un rendimiento alto, adecuado manejo de la comunicación, dichos trabajadores tendrán menos defectos.

Asimismo, Lozano (1998) sostenía que la calidad del servicio no solo se trata de controlarla, sino antes se tiene que crear, y mejorarla continuamente, en ese sentido es importante el compromiso de la organización y el esfuerzo de cada uno de los miembros. Por otra parte, Philip Crosby manifestaba que, para satisfacer las necesidades de los clientes como la prevención de ciertos problemas, es importante ante todo saber identificar los requisitos y verdades necesidades de los clientes. En síntesis, para este autor la calidad del servicio consiste en cumplir dichos requisitos.

**b) Modelo de la calidad del servicio de William Edwards Deming**

Según William Edwards Deming (citado en López, 2005) la gestión de la calidad del servicio puede realizarse mediante el control estadístico y a través de los productos, el cual debe estar alineado con las necesidades de los usuarios. Cabe indicar, que este personaje ha sido muy importante en el desarrollo de la calidad del servicio en Japón.

Por este hecho, se le reconoció como el principal autor en llevar a Japón hacia la industrialización. Este autor, solía mencionar que la alta gerencia de una determinada organización es el principal causante en un 94% de todos los problemas en la gestión de la calidad del servicio, asimismo, consideraba que las actividades que se realizan dentro de la organización tienen que ser estratégicos, no solo se trata de trabajar más.

También manifiesta que aquellas organizaciones que se encuentran enfocadas en cumplir los objetivos y metas de corto plazo, puede que estén poniendo en peligro la existencia de la organización a largo plazo. Por todo ello, propone el modelo de los 14 principios para la

gestión de la calidad del servicio. tal como se muestra en la Tabla N°2.

**Tabla 2**  
*Principios de la calidad del servicio*

| <b>Principios de la calidad del servicio</b> |   |
|--|---|
| 1  | Mejoramiento continuo del producto (bien o servicio)  |
| 2  | Evitar convivir con los errores que se considera aceptables, materiales defectuosos, retrasos |
| 3  | Abandonar la dependencia de la inspección masiva  |
| 4  | Eliminar las prácticas de hacer negocios basado en el precio                                  |
| 5  | Detectar problemas oportunamente  |
| 6  | Entrenar a los trabajadores de organización   |
| 7  | Utilizar métodos modernos de inspección   |
| 8  | Eliminar el temor en los trabajadores   |
| 9  | Eliminar barreras entre los departamentos   |
| 10   | Suprimir metas numéricas, lemas   |
| 11   | Suprimir cuotas numéricas   |
| 12   | Eliminar obstáculos que dificultan el buen trabajo  |
| 13   | Introducir y fortalecer los programas de capacitación y reentrenamiento                       |
| 14   | Tomar acciones para la transformación   |

*Nota.* Lozano (1998)

**c) Modelo de la calidad de servicio de Joseph Juran**

Desde el punto de vista de Lozano (1998), Joseph Juran también es considerado como uno de los principales autores que ha contribuido en el desarrollo de la gestión de la calidad en Japón. Este autor sostenía que existe dos clases de calidad el primero el adecuado para un determinado uso y el segundo relacionado con el cumplimiento de las especificaciones. Es decir, que un determinado producto puede realizarse tomando en cuenta ciertas especificaciones, pero en el uso puede ser o no ser beneficioso. Por otra parte, este autor consideraba que existen adecuados criterios técnicos para el control de la calidad, pero que el problema lo tenían las organizaciones durante la aplicación y gestión. Además, enfatizó que los problemas de calidad solo en un 20% se debía al accionar de los trabajadores, y resto era responsabilidad de la alta gerencia. También indicó que las organizaciones corren peligro cuando tienen una sola fuente de suministro (materia prima) porque induce a que la organización



descuide la función de la calidad, costo, servicio, por consiguiente, no podrán lograr sus objetivos oportunamente.

**d) Modelo de la calidad del servicio de Kauro Ishikawa**

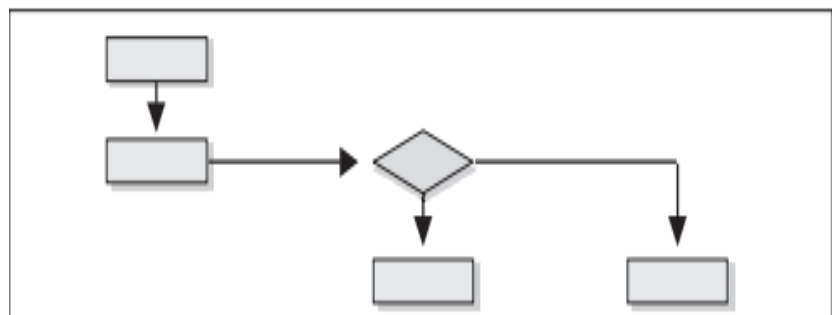
Cabe indicar que Lozano (1998) destacó la importancia de los métodos estadísticos porque permiten un mejor control de la calidad del servicio. Por otra parte, Kauro Ishikawa afirmó que la calidad del servicio consiste en desarrollar, diseñar, producir y mantener un producto de calidad, que a su vez sea económico, resuelva las necesidades, y sea satisfactorio para el usuario. Esta fue la principal filosofía que manejó y ayudó a Japón ser muy exitoso a través del control de la calidad.

Además, Torcuato (2016) considera que Kauro Ishikawa considera que todos los miembros de la organización son responsables del control de la calidad, y ante cualquier síntoma de errores se elimina inmediatamente dicho error. También cabe indicar que este autor ha diseñado numerosas técnicas estadísticas para el control de la calidad, entre los que destacan tenemos, el análisis de Pareto, diagramas causas y efectos, diagramas de dispersión, etc.

- Diagrama de flujo

Permite visualizar y comprender todo el proceso, también se entiende como una fotografía de un proceso.

**Figura 1**  
*Diagrama de Flujo*

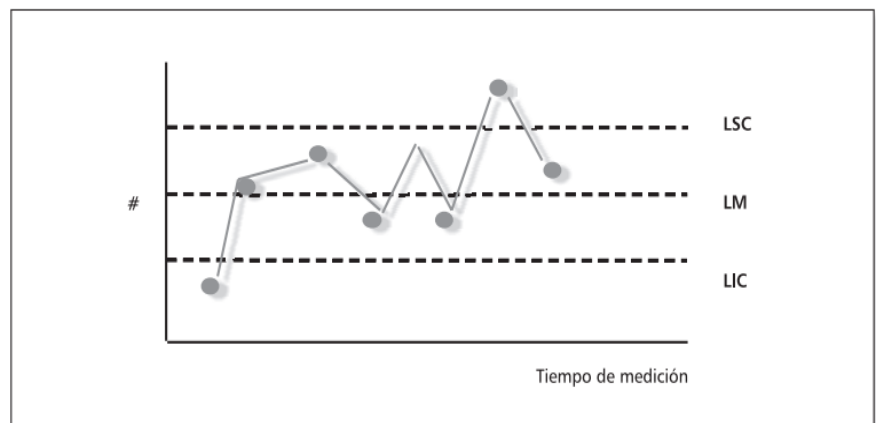


*Nota.* DAlessio y Benzaquen (2004). Administración y dirección de la producción.

- Graficas de control

Según DAlessio y Benzaquen (2004) es una gran herramienta que ayuda a visualizar y evaluar la calidad del servicio, así como el comportamiento. El fin de este instrumento es detectar las variaciones que susciten al medir la calidad de un determinado proceso.

**Figura 2**  
*Graficas de control*

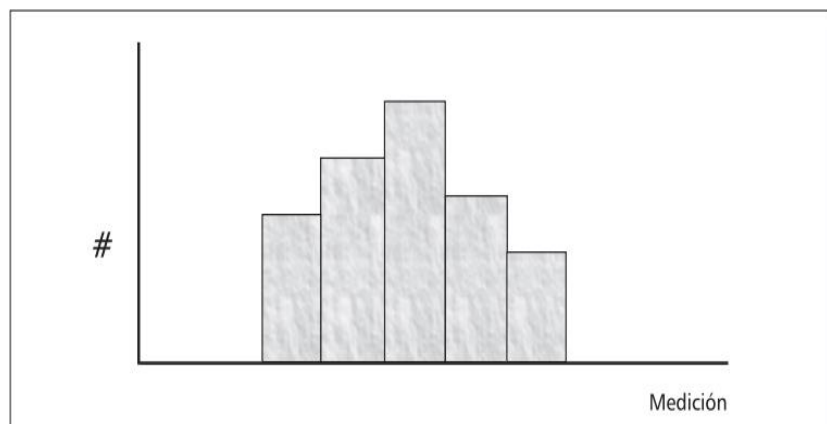


*Nota.* DAlessio y Benzaquen (2004). Administracion y direccion de la produccion.

- Histogramas

Ayuda a visualizar el patrón de comportamiento de los datos, permitiendo sabe cuándo veces se repite un determinado evento.

**Figura 3**  
*Histogramas*

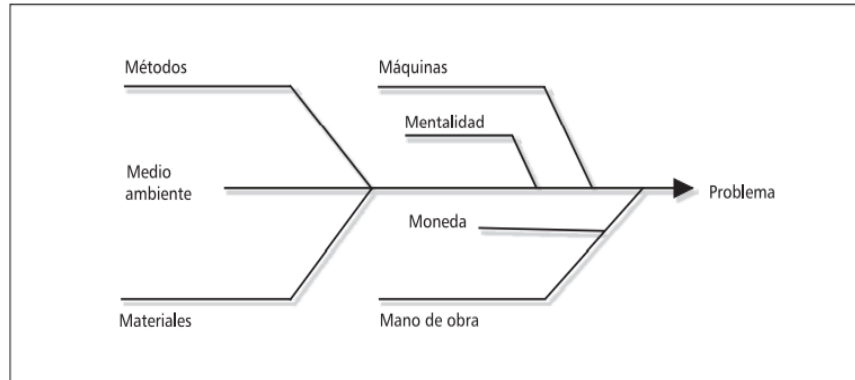


*Nota.* DAlessio y Benzaquen (2004). Administracion y direccion de la produccion.

- Diagrama causa-efecto

A juicio de DAlessio y Benzaquen (2004) es muy conocido con la denominación el “el espinazo del pescado”, permite identificar las causas de los problemas, considerando la cabeza del pescado como el efecto.

**Figura 4**  
*Diagrama causa-efecto*

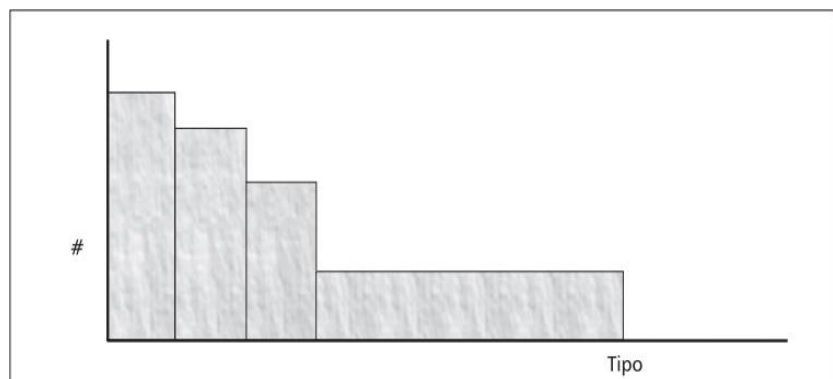


*Nota.* DAlessio y Benzaquen (2004). Administracion y direccion de la produccion.

- Diagrama de Pareto

Según DAlessio y Benzaque (2004) ayuda establecer prioridad para solucionar los problemas porque generalmente los recursos son insuficientes. Además, se dice que el 80% de los problemas es productos del 20% de las causas.

**Figura 5**  
*Diagrama de Pareto*

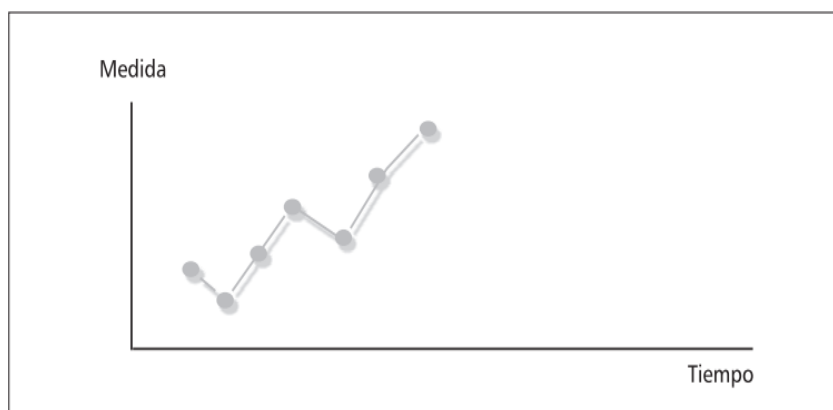


*Nota.* DAlessio y Benzaquen (2004). Administracion y direccion de la produccion.

- Diagramas de tendencia

Desde el punto de vista de DAlessio y Benzaquen (2004) permite conocer la evolución de una determinada variable en el tiempo, puede referirse a un comportamiento.

**Figura 6**  
*Diagrama de tendencia*

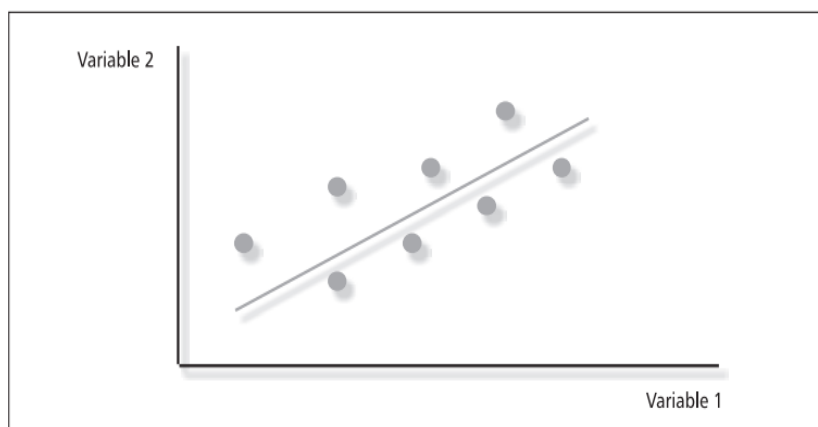


*Nota.* DAlessio y Benzaquen (2004). Administracion y direccion de la produccion.

- Diagramas de dispersión

Este instrumento permite establecer la relación entre dos variables, para ello se coloca las causas en el eje X y los efectos en el eje Y. Todo ello ayuda a tener una mejor visualización y generar más ideas.

**Figura 7**  
*Diagrama de dispersión*



*Nota.* DAlessio y Benzaquen (2004). Administracion y direccion de la produccion.



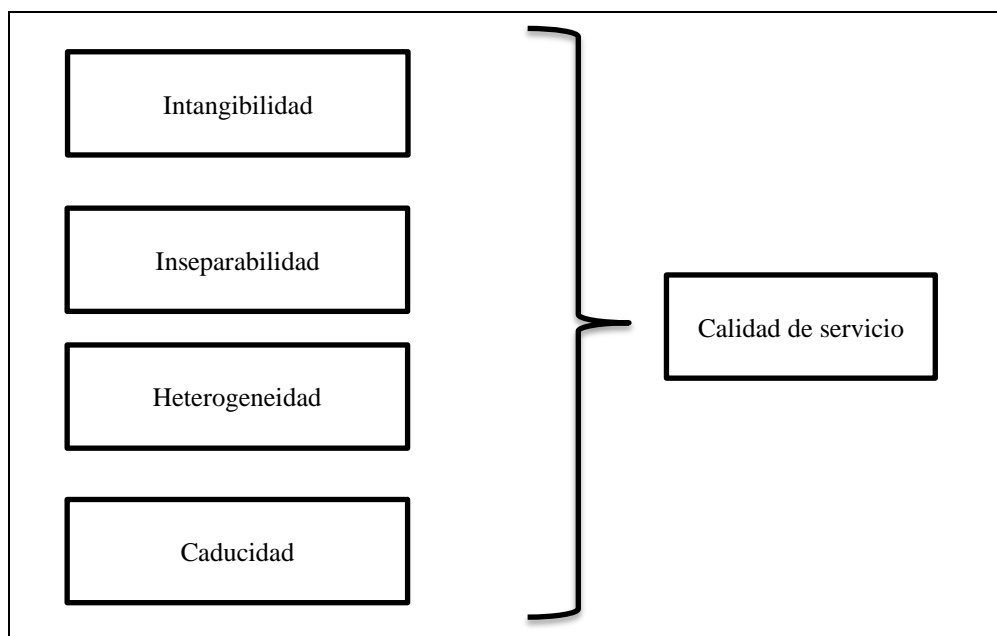
**e) Modelo contemporánea de la calidad del servicio**

Según Vargas y Aldana (2006) este modelo es sustentado por Oakland John, es un autor británico que presenta un modelo practico de la calidad del servicio, y se encuentra conformado por los siguiente elementos: el liderazgo de la alta dirección; una sólida política de calidad; marco teórico conformado por valores, creencias; el desarrollo de estrategias claves; identificar procesos; revisión de la estructura administrativa; capacitación del personal; empoderamiento de los trabajadores; reconocer que el sistema necesita ser mejorado; suprimir temores en el ambiente de trabajo; suprimir objetivos arbitrarios; fomentar el cambio cultura; y realizar la gestión del cambio.

**f) Modelo de la calidad del servicio**

Vargas y Aldana (2006) calidad del servicio tiene como elementos: la intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad, y caducidad. Así como se puede apreciar en la siguiente figura N°8.

**Figura 8**  
*Modelo de la calidad del servicio*



*Nota.* Vargas y Aldana (2006)

Considerando el punto de vista de Vargas y Aldana (2006) la intangibilidad, es decir el servicio no puede verse, y cobra su existencia





a medida que son producidos y consumidos. Por otra parte, el proceso que implica la elaboración, comercialización y consumo no pueden separarse, es decir se realiza al mismo tiempo, todo ello se denomina inseparabilidad. La heterogeneidad significa que existe tipos diferentes de servicio en el mercado. Por último, el servicio tiene caducidad por el mismo hecho de que son simultáneos e intangibles.

### **3.2.1.2 Dimensiones de la calidad del servicio**

#### **a) Intangibilidad**

Desde la posición de Villalba (2013) la intangibilidad tiene como característica no estar vinculado a un producto físico. Por otra parte, se considera que el servicio no puede ser percibido antes de ser adquirido. También señala que la intangibilidad hace referencia al factor humano, información, y celeridad de atención. Por otra parte, según Armstrong y Kotler (2013) “Los servicios no pueden ser vistos, tocados, degustados, escuchados ni olidos antes de su compra” (p. 208). Es decir, es intangible porque no se puede tocar.

#### **b) Indivisibilidad**

Según Villalba (2013) la indivisibilidad significa que el servicio está asociado a la persona quien lo presta, de igual manera hace referencia que la producción del servicio coincide con el consumo del mismo, por lo tanto se considera inherente. Se considera como indicadores la identidad institucional, interacción y compromiso.

#### **c) Heterogeneidad**

Teniendo en cuenta a Villalba (2013) la heterogeneidad significa que el servicio prestado puede variar de una a otra persona, por ejemplo, el que presta el servicio a una persona, puede hacerlo de diferente manera frente a otro, en efecto es complicado asegurar una calidad uniforme del servicio. Asimismo, considera como indicadores de la heterogeneidad la consistencia, atención personalizada y constancia. Además, Armstrong y Kotler (2013) manifiestan que “La calidad de los servicios depende de quién los provee y dónde, cuándo y cómo” (p. 208).

#### **d) Inseparabilidad**

Para Villalba (2013) la inseparabilidad es porque la producción del servicio se produce justo en el momento de la interacción entre el productor y el consumidor. De igual forma, la inseparabilidad hace referencia al tipo de respuesta, claridad, y eficiencia. Asimismo, Armstrong y Kotler (2013) señalan que “Los servicios no pueden ser separados de sus proveedores” (p. 208). Por tal motivo, se considera inseparable.

#### **3.2.1.3 Importancia de la calidad del servicio**

Horovitz (1991) considera que la percepción de la calidad es diferente para cada persona o usuario, también cabe señalar que dicha percepción puede ir cambiando a medida que el usuario va conociendo el producto o algún servicio en específico, es por tal razón que las organizaciones deben enfocarse en trabajar en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

Dicho en palabras de Vega (2017) la calidad del servicio es importante porque permite crear una relación estable con el usuario a través de la satisfacción de las necesidades, expectativas y excelente trato. Por otra parte, según Sherman, (2019) la calidad del servicio es importante porque se enfoca en las interacciones con los usuarios. Asimismo, una adecuada calidad del servicio permite mejorar la imagen y reputación de la organización.

Según Izquierdo (2019) en las entidades públicas del Perú es muy necesario brindar a los ciudadanos servicios de calidad para tener ciudadanos satisfechos, dentro del marco de la “ley de modernización”. Es decir, la calidad del servicio es muy importante para lograr la satisfacción.

#### **3.2.1.4 Calidad de servicio en las instituciones publicas**

Para Reyna y Ventura (2008) la calidad de los servicios en el ámbito público es asumida por el Estado y de acuerdo a la constitución política tiene la obligación de brindar ininterrumpidamente servicios a los ciudadanos. En



ese sentido se entiende que los servicios públicos hacen referencia aquellas actividades que realizan las entidades públicas en beneficio de población en general.

Desde el punto de vista de Ventura (2019) en el Perú al referirnos a la calidad del servicio generalmente se tiene una mala percepción porque para acceder a un determinado servicio requiere mucho tiempo, algunas entidades públicas tienen instalaciones poco adecuadas, malos tratos por parte del personal que labora además del limitado conocimiento del personal en el desempeño de su labor. Esto se atribuye a que el estado tiene el monopolio de los servicios, donde el usuario no puede tomar sus decisiones o elegir quien le dará el servicio. Otro de los grandes problemas que aqueja a las entidades públicas es la corrupción. Ante esta situación los ciudadanos han empleado diferentes medios para expresar la insatisfacción con los servicios públicos, con el aspecto económico, y mucha desconfianza en los políticos.

### **3.2.1.5 Normas ISO-para la calidad del servicio**

Según Gutiérrez (2010) ISO, cuyas siglas significan “Organización Internacional para la Estandarización” es una organización creada en el año 1946 en Londres Inglaterra, el principal fin fue “facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales”. También cabe indicar que en cuestiones de calidad y procedimientos administrativos es muy utilizado el ISO-9000. A continuación, desarrollaremos, aquellos ISOs más utilizados en la gestión de la calidad.

#### **a) Normas ISO-9000**

La ESAN (2019) indica que a partir del año 1980 las organizaciones han considerado importante garantizar la calidad del producto o servicio para los usuarios, para ello se han ido implementando sistemas ayuden asegurar dicha calidad. Por tanto, en el año 1987 se creó el ISO-9000, el cual garantiza que los productos o servicios que se entregan sean de calidad, el ISO-9000 permite establecer los indicadores o fundamentos y terminología necesaria para la gestión de la calidad.



#### **b) Normas ISO-9001**

Para Lizarzaburu (2016) esta norma permite demostrar que la organización tiene la capacidad suficiente para proveer de servicios o productos a los usuarios de acuerdo con sus requerimientos, y reglamento aplicable. El principal objetivo de esta norma ISO consiste en incrementar la satisfacción de un determinado usuario. Para cumplir lo antes mencionado el ISO-9001 establece los requisitos para la gestión de la calidad.

#### **c) Norma ISO-9004**

Según Lizarzaburu (2016) esta norma ISO es muy conocida porque brinda parámetros para una gestión de calidad eficiente y eficaz (Gutiérrez, 2010). Su principal objetivo es mejorar el desempeño de la organización en general, y también la satisfacción de los usuarios.

#### **d) Norma ISO-9011**

Europea (2015) señala que es una herramienta que orienta o guía las auditorías en gestión de calidad, asimismo es utilizado para la gestión ambiental. De igual manera según Lizarzaburu (2016) el ISO-9011, brinda una orientación sobre cómo realizar una correcta auditoría de la gestión de la calidad, e involucra la planificación, y las competencias necesarias que debe tener el personal que realiza la auditoría.

### **3.2.2 Satisfacción de Usuarios**

Teniendo en cuenta a Morrillo y Morillo (2016) la satisfacción del usuario “es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico” (p. 113). Es decir, consiste en cumplir con aquello que esperaba el usuario de una determinada organización. También se puede decir que la satisfacción del usuario es la medición del cumplimiento de las expectativas, deseos y necesidades de un determinado usuario.

Según Sancho (1998) la satisfacción implica generar en el usuario un sentimiento de bienestar, a su vez placer por el cumplimiento de sus expectativas mediante un



producto o servicio determinado. También enfatiza que la satisfacción del usuario se encuentra determinado por la calidad del servicio que se ofrece.

Desde el punto de vista de Munch (1998) la satisfacción del usuario sucede antes que la calidad del servicio, es decir, la calidad del servicio solo se logra con la “Satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio” (p. 179). Es decir, la satisfacción del usuario consiste en satisfacer las necesidades, a través de actividades que tienen como característica general la intangibilidad.

Dicho en palabras de Pizam y Ellis (1999) la satisfacción del usuario es el principal criterio para evaluar la calidad del servicio. De igual modo considera la satisfacción del usuario como un concepto psicológico “que involucra la sensación de bienestar y placer que resulta de obtener lo que uno espera de un producto y / o servicio atractivo” (p. 327). De igual forma, la satisfacción puede basarse en los resultados. Cabe indicar que los usuarios no obtienen la misma satisfacción porque cada uno tiene diferentes necesidades, objetivos y experiencias pasadas.

Según Oliver (1980) la satisfacción del usuario es causada por la afirmación positiva de las expectativas del consumidor.

De acuerdo con Fajardo y Nuñez (2014) la satisfacción del usuario “es consecuencia de la percepción de calidad, las expectativas y la percepción del valor, es decir, es el resultado de la valoración de calidad de servicio y valor por parte del cliente” (p. 8).

En otras palabras, se entiende que la satisfacción del usuario es resultado de la calidad del servicio, por ello es importante establecer adecuadamente el nivel de expectativas, ya que si estos son bajos los usuarios tendrán una mala imagen, pero si estos son demasiados altos puede resultar difícil cumplirlos, y como consecuencia provocar decepción en los usuarios.

Empleando las palabras de Kotler y Keller (2006) la satisfacción del usuario “es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas de beneficios previas” (p. 144). Es



decir, es una determinada sensación que experimenta el usuario después de consumir un producto, dicha sensación puede ser negativa o positiva va depender mucho de la situación que experimentó.

Si los resultados que experimentó estar por debajo de sus expectativas entonces el usuario se encontrará insatisfecho, pero si los resultados se ubica por encima de sus expectativas, entonces se entiende que el usuario esta muy satisfecho.

Según Inca (2015) la satisfacción del usuario “es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales” (p. 37). Es decir, las características de un servicio influye en la satisfacción del usuario, asimismo cabe indicar que la percepción sobre la calidad y las respuestas emocionales también influyen.

Con base en Atao (2016) la satisfacción del usuario “es la evaluación del usuario de un producto o servicio en función de si este producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del usuario” (p. 49). Es decir, es una evaluación que realiza el usuario, para ello toma en cuenta los resultados que percibio al consumir el servicio, para luego comparar con lo que esperaba.

De acuerdo con Lopez et al., (2018) la satisfacción del usuario en las entidades privadas es muy diferente al de las entidades públicas, y la principal característica es que en las organizaciones privadas existe mucha competencia para captar a los usuarios porque de ello depende el nivel de utilidades y su permanencia en el mercado. Pero en las entidades públicas no sucede ello porque no se preocupan por las utilidades y por tanto no es su principal objetivo. El principal objetivo de las entidades públicas es brindar al usuario servicios de calidad.

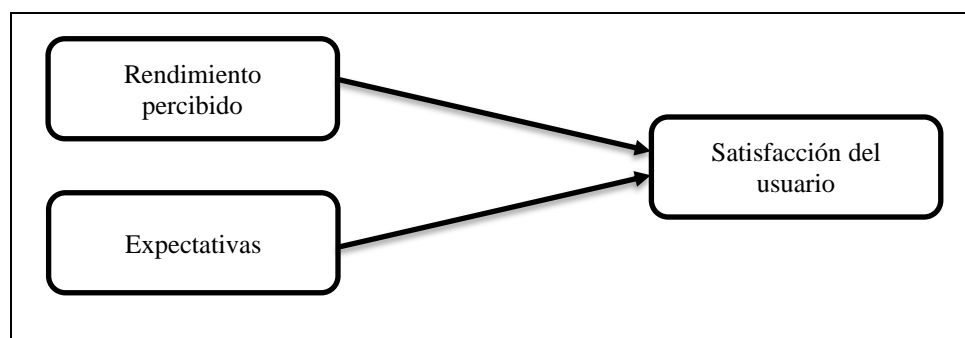
La satisfacción del usuario desde una perspectiva del sector público, según Chunga (2018) puede ser definido como “la suma de las expectativas que tienen los usuarios sobre lo que deben ser los servicios públicos que para lograr su satisfacción se requiere cumplir con sus necesidades, la única vía es brindarles servicios públicos de calidad” (p. 21). Es decir, la satisfacción es el cumplimiento de las expectativas del usuario (ciudadano) a través de los servicios públicos.

### 3.2.2.1 Modelos y teorías de la satisfacción del usuario

#### a) Modelo de la satisfacción del usuario Reyes y Veliz

Dicho en palabras de Reyes y Veliz (2019) plantea que la satisfacción del usuario está conformado por dos elementos: el rendimiento percibido y expectativas, así como se observa en la figura N°9.

**Figura 9**  
*Modelo satisfacción del usuario*



*Nota.* Elaboración propia a partir de Reyes y Veliz (2019)

El rendimiento percibido hace referencia al desempeño que un determinado usuario percibe después de haber consumido o adquirido un servicio. En síntesis, es la percepción que se forma el usuario acerca de un servicio. El componente expectativa, se puede entender de dos maneras, primero lo que el usuario espera recibir, y lo que el usuario quiere recibir.

#### b) Modelo la satisfacción del usuario

Según Tschohl (2011) los elementos básico para la satisfacción del usuario son: profesionalismo, orientación hacia las personas, disponibilidad, respeto básico, respuestas personalizadas, confiabilidad, mentalidad de “el usuario es el primero”, y actitud positiva. Así como se puede observar en la figura N°10.



**Figura 10**  
*Modelo satisfacción del usuario de Tschohl*



*Nota.* Tschohl (2011)

Para Tschohl (2011) el profesionalismo significa que el personal de la entidad tiene que estar preparado para atender de la mejor manera posible a los usuarios. La orientación hacia las personas, consiste en mostrar interés hacia los usuarios, para ello es necesario sonreír, y tener contacto visual. La disponibilidad, consiste en estar listo para atender los problemas y sugerir soluciones a los usuarios. El respeto básico, consiste en respetar los aspectos elementales como el tiempo, espacio del usuario. Las respuestas personalizadas, consiste en la comprensión de las expectativas y preferencias, siempre tomando en cuenta el punto de vista del usuario. Confiabilidad, consiste en tomar el tiempo necesario para prestar un mejor servicio y generar confianza en el usuario. Mentalidad "el usuario es el primero" consiste en anteponer las necesidades de los usuarios primero. Y la actitud positiva, consiste en mostrar entusiasmo, y de que se puede manejar de la mejor manera los problemas que se presenten.

### c) Teoría de la desconfirmación de Oliver

Según Oliver (1980) un determinado usuario recibe un servicio con ciertas expectativas, y una vez que ha consumido o utilizado el servicio, puede comparar sus expectativas con los resultados obtenidos, si coincide los resultados con las expectativas, entonces se da la confirmación. Pero si hay diferencia entre los resultados y las expectativas se produce la teoría de la desconfirmación. La desconfirmación puede ser negativa cuando el rendimiento del servicio



es menor a los esperado. La desconfirmación puede ser positiva cuando el rendimiento del servicio es mucho mejor a los esperado. En síntesis las satisfacción del usuario se genera por la confirmación o desconfirmación positiva de las expectativa del consumidor.

#### **d) Teoría el descontento potencial Hernández**

Desde la posición de Hernandez (2011) la teoria del descontento sostiene que las quejas de los usuarios surge a partir del insatisfacción con el servicio, y puede darse de dos maneras: externo y potencial. El primero es cuando el usuario insatisfecho presenta públicamente su queja, y el segundo es cuando el usuario no da a conocer su queja públicamente pero si esta muy insatisfecho con el servicio recibido. Los principales motivos del descontento potencial del usuario pueden ser, creer que si hace publico la queja no resolvera el problema, pensar que es dificil seguir los procedimientos para presentar una queja, y considerar que presentar una queja es poco digno.

### **3.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción del usuario**

#### **a) Expectativa**

Desde el punto de vista de Reyes y Veliz (2019) las expectativas se entienden aquello que el usuario espera recibir, pero también puede significar lo que el usuario quiere. Los principales indicadores de la dimensión expectativas son experiencia, confiabilidad, seguridad, adaptabilidad, y actitud del personal.

#### **b) Percepción o rendimiento percibido**

Según Reyes y Veliz (2019) es el rendimiento o valor percibido por parte del usuario una vez consumido el servicio. Tiene como indicadores elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, información, y flexibilidad. También se define la percepción como la sensación que se forma en el usuario con respecto al servicio que recibió.



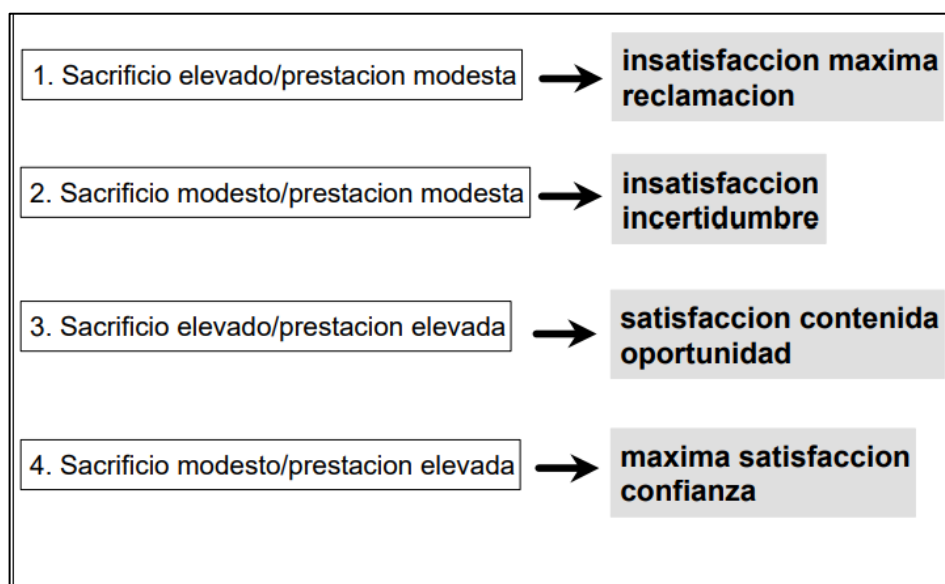
### 3.2.2.3 Grados de satisfacción del usuario

Teniendo en cuenta a Inca (2015) los grados o niveles de satisfacción que puede experimentar un determinado usuario, son los siguientes:

Insatisfacción-. Esto ocurre cuando los resultados percibidos son inferiores a las expectativas del usuario. Satisfacción-. Esto ocurre cuando los resultados percibidos son iguales con las expectativas del usuario. Complacencia-. Esto ocurre cuando los resultados obtenidos superan las expectativas del usuario.

Por otra parte, la satisfacción del usuario es un resultado que una entidad u organización pretende alcanzar, y busca hacerlo mediante el buen servicio, considerando las expectativas del usuario, tomando en cuenta el tiempo y dinero. Los usuarios pueden percibir diferentes niveles de satisfacción, tal como se muestra en la figura N°11.

**Figura 11**  
*Niveles de satisfacción*



*Nota.* Rey (2000)

Teniendo en cuenta a Rey (2000) la insatisfacción máxima reclamación hace referencia a los factores que generan niveles altos de insatisfacción, y el usuario da una valoración negativa al servicio, por consiguiente, es posible que haya lugar para el reclamo. La insatisfacción incertidumbre, se trata de

una insatisfacción moderada, se caracteriza porque la posibilidad de repetir la experiencia quedará en suspenso e incertidumbre. Satisfacción contenida oportunidad, es una satisfacción positiva moderada, en este nivel de satisfacción es probable que el usuario repita el servicio, y por tanto el nivel de incertidumbre es bajo. Máxima satisfacción confianza, en este nivel de satisfacción la posibilidad de repetir la experiencia es alta, porque hubo un nivel alto de satisfacción y se generó confianza en el usuario.

#### **3.2.2.4 Importancia de la satisfacción del usuario**

Según Venegas (2019) la satisfacción del usuario es una variable importante porque ayuda a identificar las necesidades y deseos que necesitan ser satisfechos. Para lograr la satisfacción de un determinado usuario es importante cumplir ciertos requisitos, como brindar un servicio de calidad, cumplir con lo que se promete, también es necesario indicar que el trato amable, comodidades, atención rápida y personalizada son requisitos importantes.

Cabe indicar que Pizam y Ellis (1999) considera importante la satisfacción del usuario porque influye en la reputación e imagen de la organización hacia la comunidad en general. También la satisfacción del usuario es importante porque permite identificar las necesidades y requisitos del usuario.

#### **3.2.2.5 Factores que influyen en la satisfacción del usuario**

Empleando las palabras de Martínez (2016) los factores que influyen en la satisfacción del usuario son: factores individuales, factores familiares/sociales, y factores de servicio. Los factores individuales, hace referencia a los factores demográficos, económicos, culturales que influyen en la satisfacción del usuario. Mientras que los factores familiares/sociales hace referencia al entorno familiar, experiencias de amigos con el servicio, estos aspecto influyen en la satisfacción del usuario. Y los factores de servicio, hace referencia a la ubicación geográfica, el tiempo de espera para recibir la atención, la cordialidad del personal, el buen trato, y las acciones eficaces.

### **3.2.2.6 Satisfacción en las entidades públicas**

Como señala López et al. (2018) los ciudadanos lo que quieren es que los servicios que ofrece el gobierno satisfaga sus necesidades, asimismo esperan que el Estado puede rediseñar sus políticas en beneficio de la ciudadanía. Para lograr satisfacer las necesidades del usuario, el Estado debe establecer una misión y visión clara, los cuales ayudarán alinear el enfoque de las entidades públicas. Además, la prestación de los servicios se realiza bajo la normatividad que establece el estado, y procura que los servicios tengan altos estándares de calidad. Por otra parte, es importante tener en cuenta los aspectos internos de una determinada entidad pública porque tienen un impacto en el servicio al ciudadano. Dichos aspectos son, el sistema de información y la gestión del talento humano.

En opinión de Ventura (2019) en el Perú, la prestación de los servicios públicos por lo general es deficiente, como consecuencia se produce altos niveles de insatisfacción en los usuarios. Dichas deficiencias tienen que ver la actitud del personal de las entidades públicas hacia el usuario el cual es negativo, como por ejemplo el trato es agresivo, reducida amabilidad, trato discriminatorio. Asimismo, las actitudes negativas, se ve reflejado en las dificultades para realizar un trámite, y una lenta respuesta.

Desde la perspectiva de Yamada y Montero (2019) es sabido que la excesiva tramitología en el Perú es una forma de corrupción, mediante el cual los funcionarios público cobran indebidas rentas. Pero si se simplificará seguro que se resolvería muchos problemas al mismo tiempo.

### **3.2.2.7 Características de los servicios públicos**

Desde el punto de vista de Reyna y Ventura (2008) las características de los servicios públicos son los siguientes:

- Los servicios públicos esta alineados a una determinada normativa y no siempre hay competencia, como sucede en el sector privado.
- La normatividad procura controlar las tarifas y servicios.

- Funcionan de manera continua, siempre buscando satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Existe conflictos entre las organizaciones publicas y privadas porque tienen diferentes objetivos. Las entidades públicas tiene como fin dar un servicio adecuado y a bajo costo posible para que todos los ciudadanos puedan acceder. Pero las entidades privadas tienen como objetivo general utilidades.
- Los servicios no pretende generar lucro, primero toma en cuenta las necesidades de los ciudadanos.
- El servicio puede ser prestado por las entidades públicas y las entidades privadas, en el caso de este último, siempre bajo la autorización del Estado.

Asimismo, Reyna y Ventura (2008) agregan que los servicios públicos pueden clasificarse en esenciales (indispensables para la existencia del Estado) y no esenciales (la no prestación de estos servicios no amenaza la existencia del Estado). También puede clasificarse en permanentes (son servicios que se prestan de manera continua a los ciudadanos) y esporádicos (estos servicios se prestan a los ciudadanos eventualmente). Los servicios públicos se clasifican en obligatorios (son aquellos servicios que están establecidos en la constitución y leyes) y optativos.

### 3.2.3 Organización-RENIEC

Las siglas RENIEC significan “Registro Nacional de identificación y Estado Civil” es un organismo del Estado Peruano, tiene autonomía jurídica, y tiene la atribución de tema registral, financiera, económica y administrativa. El principal fin de esta entidad es hacer el registro de las personas naturales, garantiza la confiabilidad de la información que registra.

Marco legal de la RENIEC:

- Constitución Política del Perú de 1993, específicamente los artículos N°177 Y N°183.



- Ley N°26497, el cual ha sido denominado “Ley orgánica del Registro Nacional de identificación y Estado Civil”
- Ley N°27706, el cual fue denominado “Ley que precisa la competencia de verificación de firmas para el ejercicio de los derechos políticos”
- Decreto Supremo N°015-98-PCM “Reglamento de Inscripciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil”

**a) Visión y misión del RENIEC**

Según el RENIEC (2012) la visión de la entidad es “Ciudadanos identificados con acceso a servicios amigables e innovadores en tiempo real, integrados digitalmente a través de la entidad de registro del Estado peruano que garantiza su identidad y seguridad jurídica, y que contribuye a la modernización del Estado y al desarrollo del país” (p. 1).

Mientras que la misión de la entidad es registrar la identidad de las personas, promover la inclusión social a través de la identificación y certificación digital. También tiene como misión ser partícipe de las elecciones generales.

**b) Funciones del RENIEC**

El RENIEC (2012) está enfocado continuamente en mejorar el servicio. Procurar innovar la tecnología para brindar un mejor servicio. Brindar una atención a todos los ciudadanos, vulnerables.

Por otra parte, la Ley N°26497 (2006) señala que, entre otras funciones, consiste en aplicar el proceso administrativo con el fin de realizar las inscripciones. Registrar aquellas acciones que implican algún cambio del estado civil de las personas. Tiene la función de emitir constancias de inscripciones. Continuamente, tener actualizado el padrón electoral. Fomentar la capacitación de sus trabajadores para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.



### 3.3 Marco conceptual

- a) **Calidad:** “es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente” (Ramos, 2019, p. 18).
- b) **Control:** “conjunto de operaciones encaminadas a verificar y comprobar el funcionamiento, productividad, de algún proceso de acuerdo con unas directrices y planes establecidos” (Vargas y Aldana, 2006, p. 131).
- c) **Consumidor:** “La persona que compra un producto o servicio” (Chao y Fernández, 2011, p. 22).
- d) **Cliente:** “La persona que compra habitualmente en la misma empresa (consumidor habitual)” (Chao y Fernández, 2011, p. 22).
- e) **Eficacia:** “miden el grado en que los requisitos de los clientes están siendo atendidos” (Vargas y Aldana, 2006, p. 134).
- f) **Eficiencia:** “miden el nivel de recursos empleados en un proceso, para atender los requisitos de los clientes. Relación entre los resultados (resultados del servicio) y los recursos utilizados para prestar el servicio al cliente” (Vargas y Aldana, 2006, p. 134).
- g) **Servicio:** “conjunto de actitudes que determinan comportamientos orientados a satisfacer al cliente en relación con sus intereses” (Vargas y Aldana, 2006, p. 142).
- h) **Usuario:** “La persona que recibe habitualmente un servicio o del empleo de un producto” (Chao y Fernández, 2011, p. 22).
- i) **Expectativa:** “pueden describirse como un estándar interno mutable que se basa en una multitud de factores que incluyen necesidades, objetivos, experiencias pasadas personales o indirectas con el mismo restaurante del establecimiento, con establecimientos similares, y la disponibilidad de alternativas” (Pizam y Ellis, 1999, p. 328).



- j) **Servicios públicos:** “Son las actividades asumidas por instituciones privadas y/o públicas creadas a nivel constitucional con el fin de satisfacer, regularmente o de manera continua, las necesidades de interés general” (Lopez et al. 2018, p. 6).
- k) **Percepción:** “es la valoración de las personas sobre los bienes y servicios, es decir, es el juicio que emiten sobre lo que acaban de recibir” (Lopez et al. 2018, p. 30).
- l) **Atencion de calidad:** “proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio” (Chunga, 2018, p. 17).
- m) **Insatisfacción:** “se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del usuario” (Chunga, 2018, p. 17).
- n) **Producto:** “es todo bien o servicio que una empresa produce con el propósito de comercializarlo y satisfacer una necesidad del consumidor” (Quiroa, 2019, p. 1).
- o) **Necesidad:** “son sensaciones de carencia, propias de los seres humanos y que se encuentran estrechamente unidas a un deseo de satisfacción de estas” (Ucha, 2009, p. 1).
- p) **Experiencia:** “Hecho de haber sentido, conocido o presenciado alguien algo” (Real Academia Española, 2019, p. 1).
- q) **Objetivo:** “un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo con el ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad” (Trillini, 2013, p. 1).



## **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo y nivel de investigación**

#### **4.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se empleó fue básico o sustancial, al respecto Ezequiel, (2011) manifiesta que este tipo de investigación “es el que se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas” (p. 42). Tomando en cuenta la cita, el presente estudio estuvo enfocado en incrementar el conocimiento científico con respecto a calidad de servicios públicos y satisfacción de los usuarios, asimismo, los resultados que se obtengan no pretenden solucionar un problema de manera inmediata.

#### **4.1.2 Nivel de investigación**

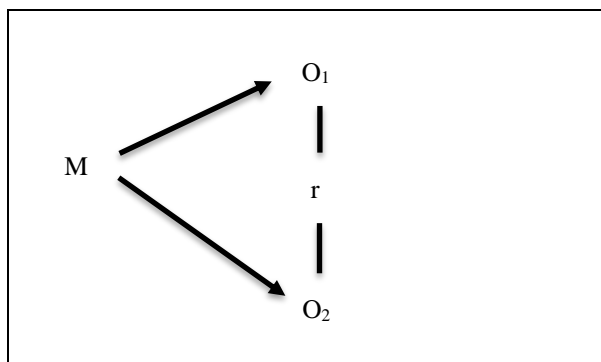
En la presente investigación se utilizó el nivel de investigación correlacional. Al respecto, Arias (2012) indica que este nivel de investigación tiene como fin “determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación” (p. 25). Asimismo, cabe señalar que el principal propósito de la investigación fue determinar la asociación entre calidad de servicios públicos y satisfacción de los usuarios, para ello, se empleó el nivel correlacional, sin tratarse de un estudio causal.

### **4.2 Diseño de investigación**

Con respecto al diseño de investigación, se empleó el no experimental de corte transeccional. Con relación al diseño no experimental Behar, (2008) afirma que “el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo” (p. 19). Tomando en cuenta dicha cita, se manifiesta que en esta investigación no se manipuló las variables calidad de servicios públicos y satisfacción del usuario.



Por otro lado, desde el punto de vista de Hernández y Mendoza (2018) es “Transeccional o transversal porque la recolección de los datos es un momento unico” (p. 176). Es decir, el instrumento de la presente investigacion fue aplicado en un unico momento.



**Donde:**

**M** = Muestra

**O1** = Variable 1

**O2** = Variable 2

**r** = Relación entre las variables de estudio

### 4.3 Población y muestra

#### 4.3.1 Población

Antes de indicar la población del presente estudio, Arias (2012) define que la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81). Es decir, una población se puede definir por los elementos que lo conforman y tienen algo en común.

La población de la presente investigación está conformada por el total de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019. Los encuestados son usuarios que concurren a la Oficina de Registral de Abancay, para tramitar un fin de trámites administrativos de interés de cada uno de los administrados.

### 4.3.2 Muestra

Desde el punto de vista de Hernández (2018) la muestra “es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p. 196). Es decir, la muestra es una parte representativa de la población, y los resultados que se obtengan a partir de ellos será generalizados.

El investigador considera población infinita a los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay, en vista que es imposible identificar el número exacto de los usuarios quienes acuden a solicitar algún tipo de servicio o trámite ante la Oficina de Registral de Abancay, la fórmula estadística es:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

**Donde:**

**n** = número de muestra

**p** = probabilidad a favor, 50%

**q** = probabilidad en contra, 50%

**Z** = nivel de confianza, 95%

**E** = error de muestra, 5 %

Reemplazando las ecuaciones en la presente fórmula, el investigador determina la muestra para recolectar los datos en relación con la calidad de servicios públicos y satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral de Abancay.

$$n = \frac{1.95^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 380$$

Se obtiene una muestra de 380 usuarios, quienes expresan sus percepciones y expectativas sobre la calidad de los servicios públicos y satisfacción en la Oficina Registral del RENIEC.

#### **4.4 Procedimiento**

El procedimiento de la investigación lo realiza el investigador a partir de la formulación del fenómeno del problema y nace a raíz de un problema identificado en la unidad de análisis y ámbito geográfico, seguidamente se plantea los objetivos de la investigación, luego manifiesta las posibles respuestas de estudio a través de las hipótesis, las cuales se verificarán y comprobará con las informaciones obtenidas y procesadas con los datos recolectados de la población en estudio, determinado por el investigador, luego se pasará a comprobar la hipótesis para concluir con la respuesta a todos los objetivos propuestos en el plan de investigación.

Todo lo antes mencionado se analizó e interpretó para poder discutir los resultados a partir de los objetivos planteados, para la descripción de los problemas planteados en la investigación, mediante el uso del programa software estadístico.

#### **4.5 Técnicas e instrumentos**

##### **4.5.1 Técnica de investigación**

###### **La encuesta**

En la presente investigación se empleó la encuesta como técnica para recoger información de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay en el trabajo de campo. En la misma línea, Arias (2012) enfatiza que esta es “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 72). Es decir, esta técnica ayuda a obtener información de los usuarios del RENIEC, quienes son la población en esta investigación.

##### **4.5.2 Instrumentos de investigación**

###### **Cuestionario**

Para el presente estudio se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual es una herramienta muy útil para recoger datos en relación con la calidad de servicios públicos y satisfacción de los usuarios. Por su parte, Mejía y Novoa (2013) definen el cuestionario como “un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a las hipótesis del trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación” (p. 211). Es decir, son un conjunto de preguntas que se encuentran relacionadas con los problemas, objetivos e hipótesis de investigación.

#### 4.6 Análisis estadístico

Con respecto al análisis estadístico se ha considerado el descriptivo y el inferencial de tal manera que el análisis estadístico descriptivo nos permitió hacer representaciones gráficas y así mismo generar tablas. Y el inferencial nos permitió contrastar nuestras hipótesis.

La prueba correlación Pearson es el que se utilizó para responder a las hipótesis planteadas en la presente investigación y determinar el grado de asociación entre las variables, para lo cual se tomó en cuenta la Tabla N°3.

**Tabla 3.**  
*Coefficientes de correlación Pearson*

| Valor | Significado                                      |
|-------|--|
| -1    | Correlación negativa perfecta                    |
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte                  |
| -0.75 | Correlación negativa considerable                |
| -0.50 | Correlación negativa media                       |
| -0.25 | Correlación negativa débil                       |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil                   |
| 0.00  | No existe correlación alguna entre las variables |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil                   |
| +0.25 | Correlación positiva débil                       |
| +0.50 | Correlación positiva media                       |
| +0.75 | Correlación positiva considerable                |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte                  |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta                    |

*Nota.* Hernández, (2010)

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 5.1 Análisis de resultados

##### 5.1.1 Análisis de la variable calidad de servicios públicos

**Tabla 4**

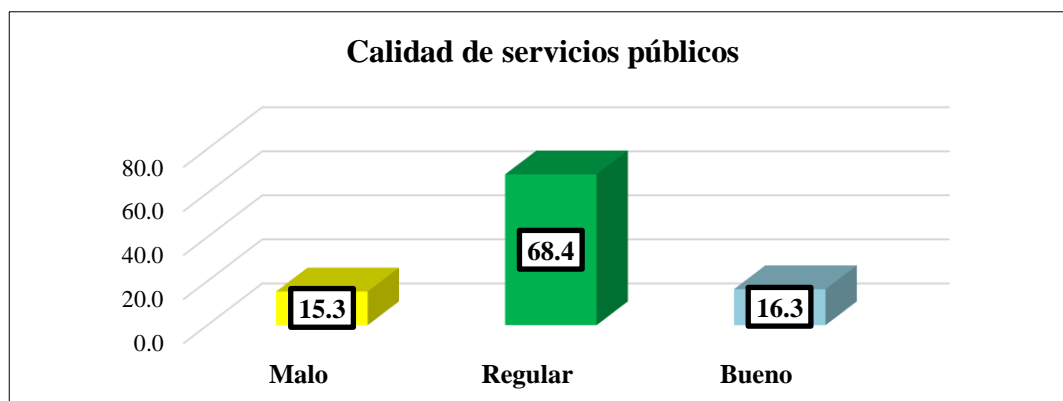
*Variable calidad de servicios públicos*

|               |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Malo         | 58         | 15.3       | 15.3              | 15.3                 |
|               | Regular      | 260        | 68.4       | 68.4              | 83.7                 |
|               | Bueno        | 62         | 16.3       | 16.3              | 100.0                |
|               | <b>Total</b> | 380        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 12**

*Variable calidad de servicios públicos*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 4 y figura 12 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 68.4% considera que la calidad de servicios públicos impartido por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019, es regular; el 16.3% indica que es bueno, y el 15.3% manifiesta que es malo. Es decir, la calidad de servicios públicos en la entidad se encuentra en un nivel regular, por tanto, es necesario mejorar ciertos aspectos como Intangibilidad, Indivisibilidad, Heterogeneidad, e inseparabilidad de la calidad del servicio público.

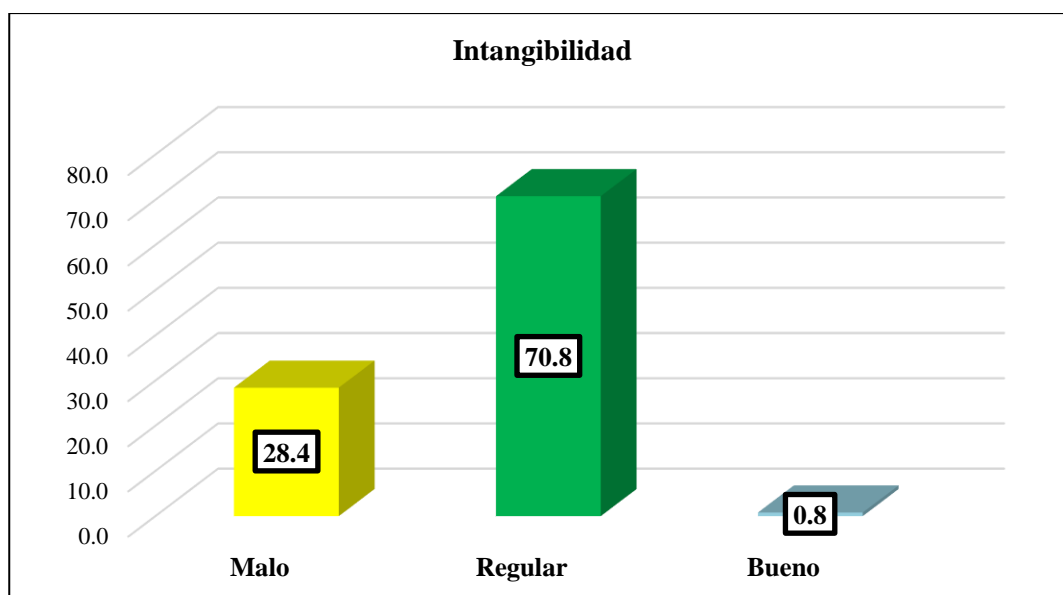
### a) Dimensión intangibilidad

**Tabla 5**  
*Intangibilidad*

|         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Malo    | 108        | 28.4       | 28.4              | 28.4                 |
| Regular | 269        | 70.8       | 70.8              | 99.2                 |
| Bueno   | 3          | 0.8        | 0.8               | 100.0                |
| Total   | 380        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 13**  
*Intangibilidad*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 5 y figura 13 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 70.8% considera que la intangibilidad de la calidad de servicios públicos impartido por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019, es regular; el 28.4% indica que es malo, y el 0.8% manifiesta que es bueno. Es decir, los usuarios están regularmente satisfechos con la atención del registrador de la entidad. Pero gran parte de los encuestados, se muestran indiferentes sobre si la información brindada por el registrador es acorde a lo solicitado, lo mismo sucede sobre el tiempo de esperan.

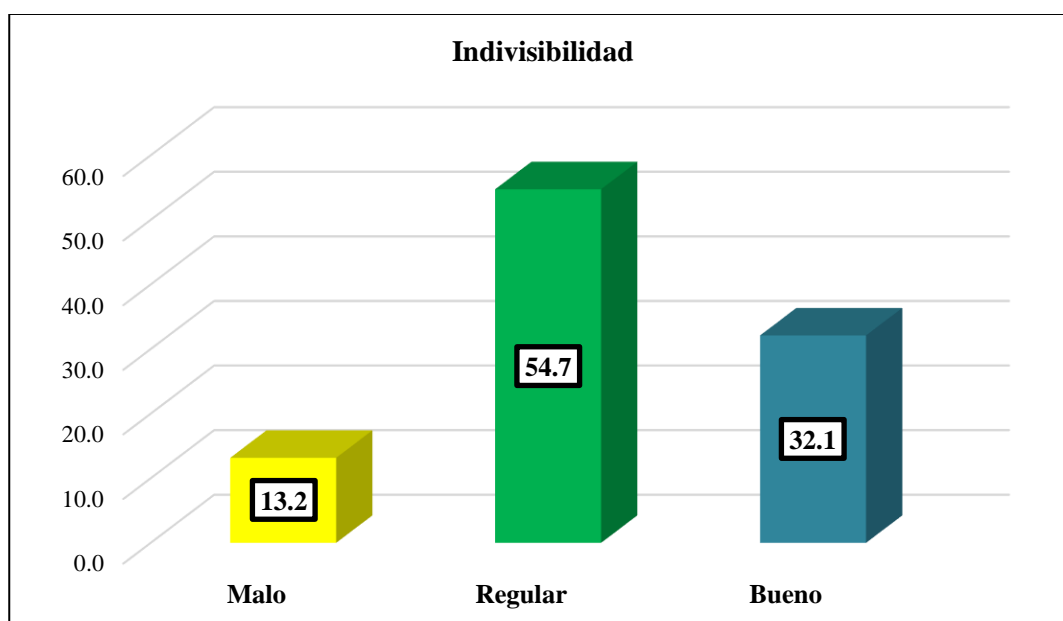
## b) Dimensión indivisibilidad

**Tabla 6**  
*Indivisibilidad*

|        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Malo       | 50         | 13.2              | 13.2                 |
|        | Regular    | 208        | 54.7              | 67.9                 |
|        | Bueno      | 122        | 32.1              | 100.0                |
|        | Total      | 380        | 100.0             | 100.0                |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 14**  
*Indivisibilidad*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 6 y figura 14 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 54.7% considera que la indivisibilidad de la calidad de servicios públicos impartido por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019, es regular; el 32.1% indica que es bueno, y el 13.2% manifiesta que es malo. Es decir, dichos usuarios se muestran indiferentes al calificar la interacción con el registrador, mientras otros consideran estar satisfechos. Por otra parte, al calificar la identidad institucional del registrador, una parte pequeña está satisfecha, mientras que la gran mayoría de encuestados se mantienen indiferente.



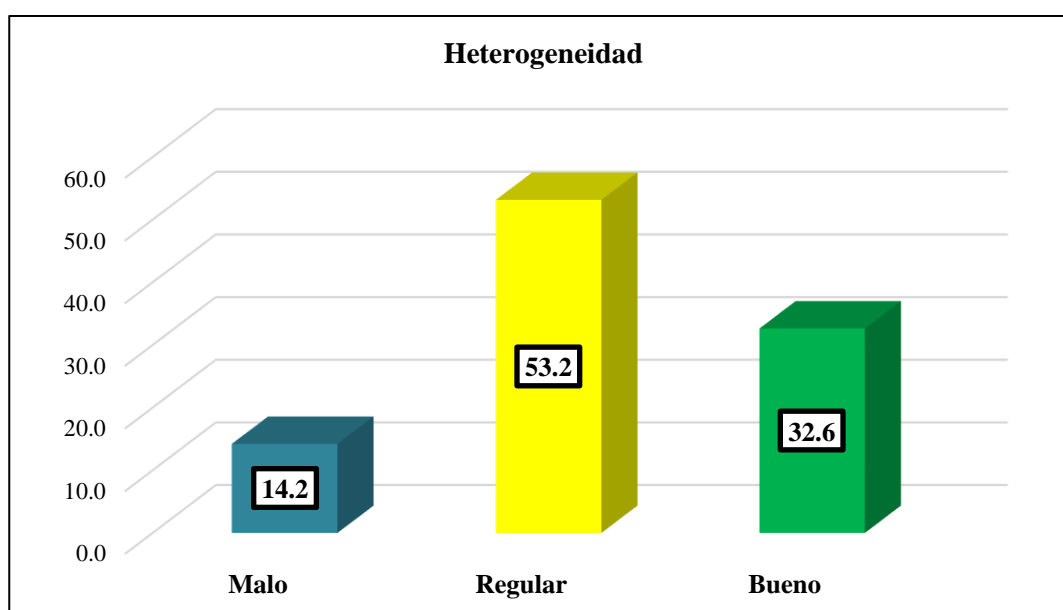
### c) Dimensión heterogeneidad

**Tabla 7**  
*Heterogeneidad*

|         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Malo    | 54         | 14.2       | 14.2              | 14.2                 |
| Regular | 202        | 53.2       | 53.2              | 67.4                 |
| Bueno   | 124        | 32.6       | 32.6              | 100.0                |
| Total   | 380        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 15**  
*Heterogeneidad*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 7 y figura 15 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 53.2% considera que la heterogeneidad de la calidad de servicios públicos impartido por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019, es regular; el 32.6% indica que es bueno, y el 14.2% manifiesta que es malo. Es decir, una mayoría de los usuarios se muestran indiferentes sobre la atención personalizada en la entidad, y la perseverancia del registrador durante la atención.

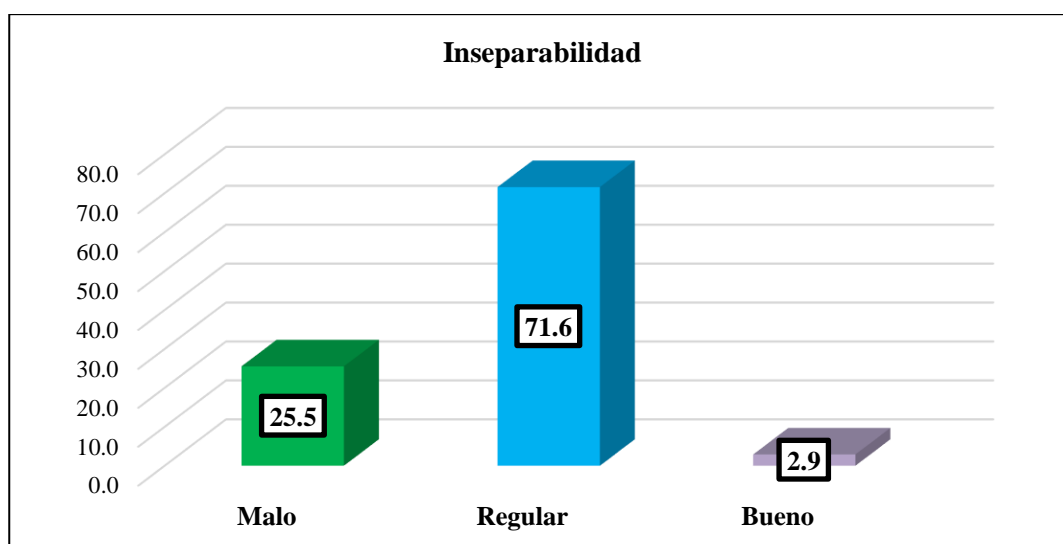
#### d) Dimensión inseparabilidad

**Tabla 8**  
*Inseparabilidad*

|        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Malo       | 97         | 25.5              | 25.5                 |
|        | Regular    | 272        | 71.6              | 97.1                 |
|        | Bueno      | 11         | 2.9               | 100.0                |
|        | Total      | 380        | 100.0             | 100.0                |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 16**  
*Inseparabilidad*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 16 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 71.6% considera que la inseparabilidad de la calidad de servicios públicos impartido por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019, es regular; el 25.5% indica que es malo, y el 2.9% manifiesta que es bueno. Es decir, una parte significativa de los usuarios se muestran indiferentes sobre el tiempo de respuesta de la entidad ante alguna solicitud, mientras algunos consideran estar satisfechos con el tiempo de respuesta. Asimismo, la gran mayoría se mantiene indiferente cuando se les cuestiona sobre el nivel de comunicación que maneja la entidad, y la eficiencia de los servicios que ofrece. Sobre este último, algunos usuarios consideran estar satisfechos con la eficiencia del servicio durante la atención.

### 5.1.1.1 Análisis de los ítems de la variable calidad de servicios públicos

01: ¿Cómo percibió la atención del registrador del RENIEC, durante la atención de su solicitud del servicio público de identidad?

**Tabla 9**

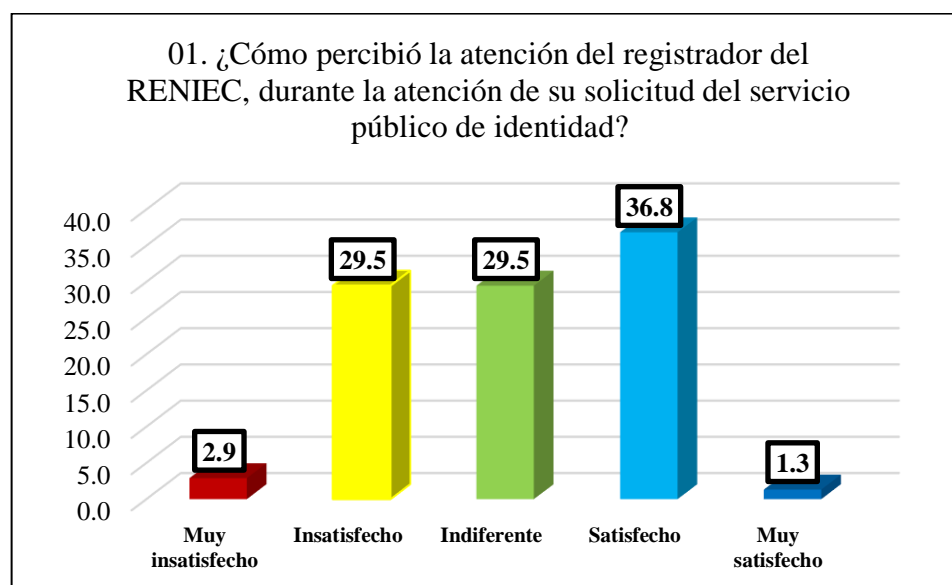
*Percepción de la atención del registrador del RENIEC*

|               | Frecuencia       | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Muy insatisfecho | 11         | 2.9               | 2.9                  |
|               | Insatisfecho     | 112        | 29.5              | 32.4                 |
|               | Indiferente      | 112        | 29.5              | 61.8                 |
|               | Satisfecho       | 140        | 36.8              | 98.7                 |
|               | Muy satisfecho   | 5          | 1.3               | 100.0                |
|               | <b>Total</b>     | <b>380</b> | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 17**

*Percepción de la atención del registrador del RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 9 y figura 17 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 36.8% considera que está satisfecho con la atención del registrador del RENIEC, durante la atención de su solicitud del servicio público; mientras que el 29.5% se muestra indiferente e insatisfecho; el 2.9% muy poco satisfecho, y 1.3% muy satisfecho.

02: ¿Cómo califica la información brindada por el registrador del RENIEC, según el motivo de su solicitud?

**Tabla 10**

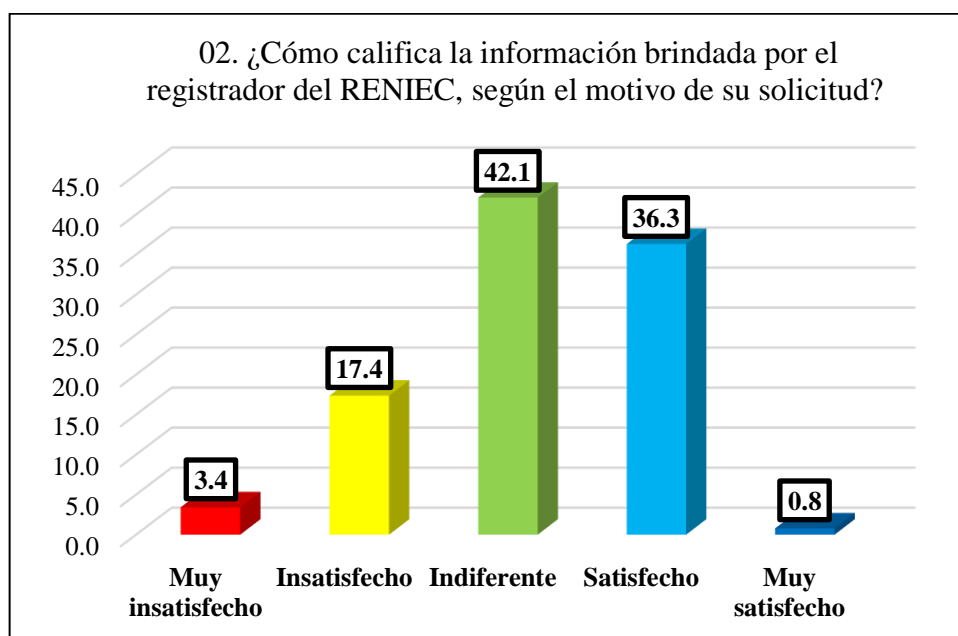
*Calificación de la información brindada por el registrador del RENIEC*

|                  | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b>    |            |              |                   |                      |
| Muy insatisfecho | 13         | 3.4          | 3.4               | 3.4                  |
| Insatisfecho     | 66         | 17.4         | 17.4              | 20.8                 |
| Indiferente      | 160        | 42.1         | 42.1              | 62.9                 |
| Satisfecho       | 138        | 36.3         | 36.3              | 99.2                 |
| Muy satisfecho   | 3          | 0.8          | 0.8               | 100.0                |
| <b>Total</b>     | <b>380</b> | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Nota. Elaboración propia

**Figura 18**

*Calificación de la información brindada por el registrador del RENIEC*



Nota. Elaboración propia

En la tabla 10 y figura 18 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 42.1% califica como indiferente la información brindada por el registrador del RENIEC, según el motivo de su solicitud; mientras que 36.3% está satisfecho; el 17.4% insatisfecho; el 3.4% muy insatisfecho; y el 0.8% muy satisfecho.

03: ¿Cómo califica usted, el tiempo de espera del registrador de RENIEC, según el motivo de su solicitud?

**Tabla 11**

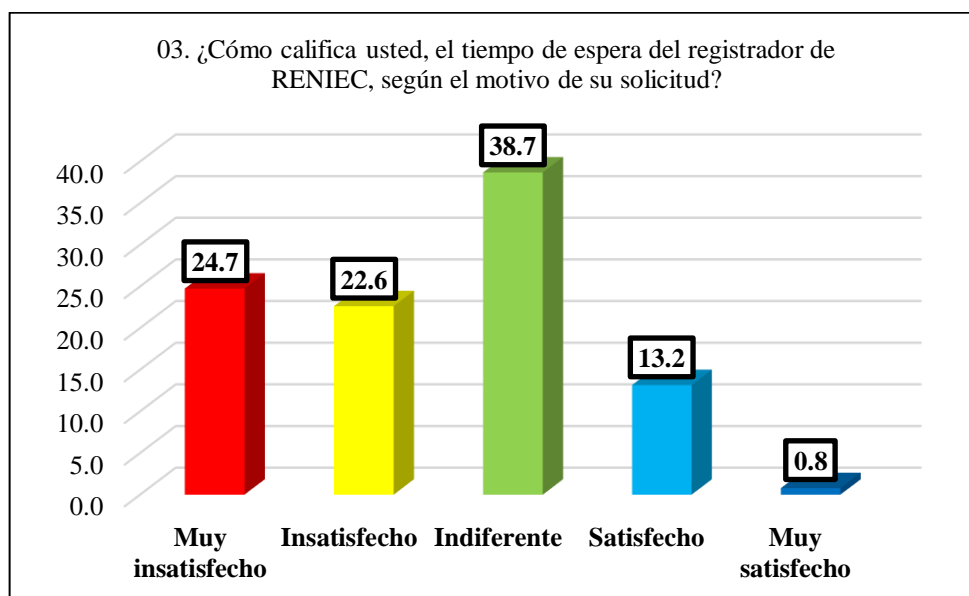
*Calificación del tiempo de espera del registrador de RENIEC*

|               | Frecuencia       | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Muy insatisfecho | 94         | 24.7              | 24.7                 |
|               | Insatisfecho     | 86         | 22.6              | 47.4                 |
|               | Indiferente      | 147        | 38.7              | 86.1                 |
|               | Satisfecho       | 50         | 13.2              | 99.2                 |
|               | Muy satisfecho   | 3          | 0.8               | 100.0                |
|               | <b>Total</b>     | <b>380</b> | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 19**

*Calificación del tiempo de espera del registrador de RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 11 y figura 19 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 38.7% se muestra indiferente al calificar el tiempo de espera para ser atendido por el registrador de RENIEC, según el motivo de su solicitud; mientras que 24.7% está muy insatisfecho; el 22.6% insatisfecho; el 13.2% satisfecho; y el 0.8% muy satisfecho.

04: ¿Cómo califica la interacción entre el registrador y el usuario del RENIEC?

**Tabla 12**

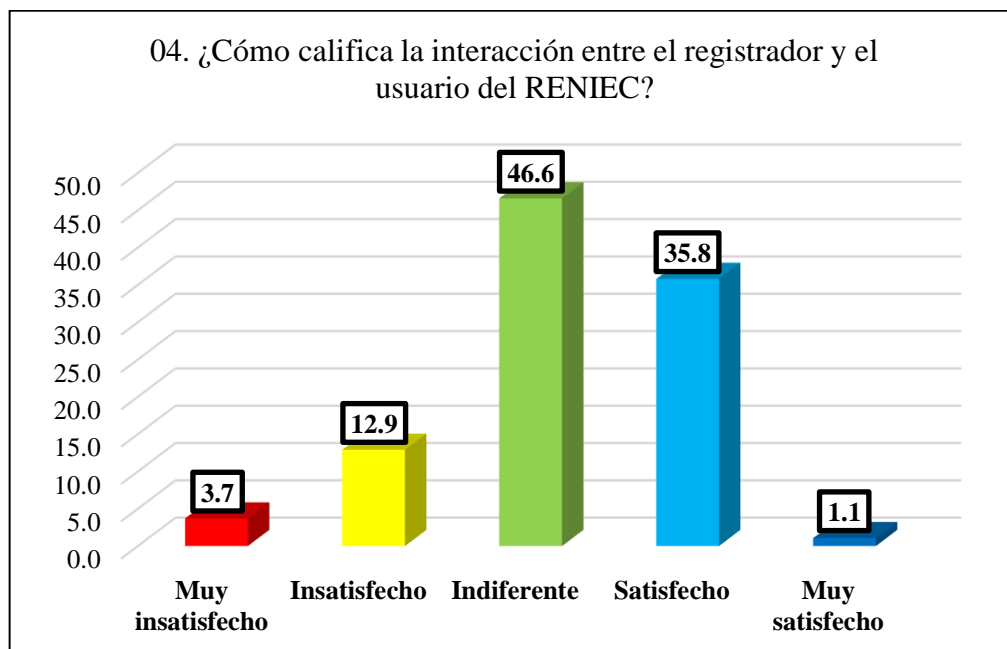
*Calificación de la interacción entre el registrador y el usuario del RENIEC*

|               |                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Muy insatisfecho | 14         | 3.7        | 3.7               | 3.7                  |
|               | Insatisfecho     | 49         | 12.9       | 12.9              | 16.6                 |
|               | Indiferente      | 177        | 46.6       | 46.6              | 63.2                 |
|               | Satisfecho       | 136        | 35.8       | 35.8              | 98.9                 |
|               | Muy satisfecho   | 4          | 1.1        | 1.1               | 100.0                |
|               | <b>Total</b>     |            | 380        | 100.0             | 100.0                |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 20**

*Calificación de la interacción entre el registrador y el usuario del RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 12 y figura 20 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 46.6% se muestra indiferente al calificar su interacción con el registrador de RENIEC; mientras que el 35.8% está satisfecho; el 12.9% insatisfecho; el 3.7% muy insatisfecho; y el 1.1% muy satisfecho.

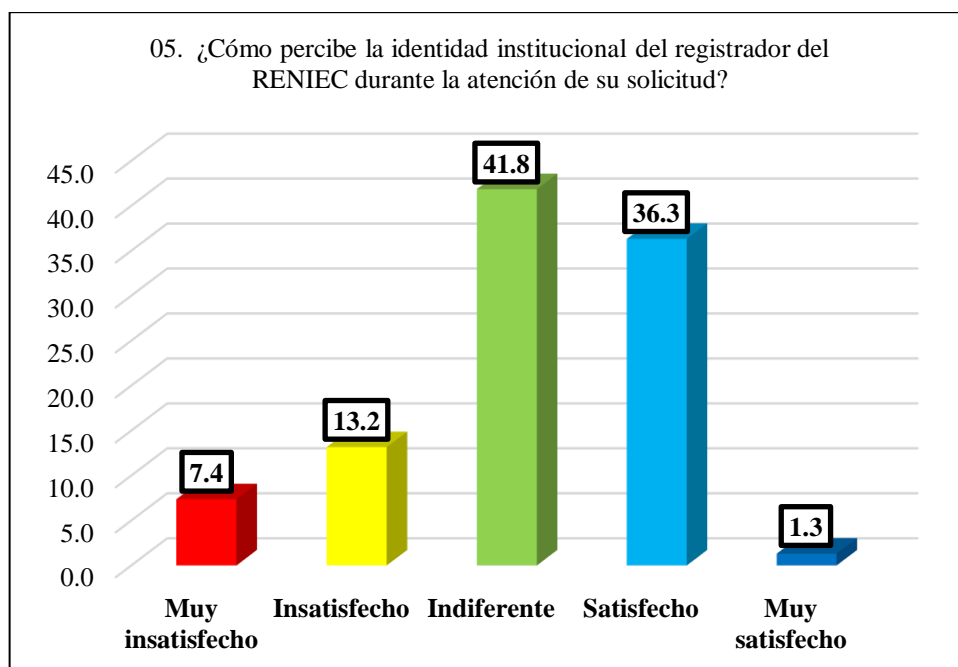
05: ¿Cómo percibe la identidad institucional del registrador del RENIEC durante la atención de su solicitud?

**Tabla 13**  
*Percepción sobre la identidad institucional del registrador RENIEC*

|               |                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Muy insatisfecho | 28         | 7.4        | 7.4               | 7.4                  |
|               | Insatisfecho     | 50         | 13.2       | 13.2              | 20.5                 |
|               | Indiferente      | 159        | 41.8       | 41.8              | 62.4                 |
|               | Satisfecho       | 138        | 36.3       | 36.3              | 98.7                 |
|               | Muy satisfecho   | 5          | 1.3        | 1.3               | 100.0                |
|               | <b>Total</b>     |            | 380        | 100.0             | 100.0                |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 21**  
*Percepción sobre la identidad institucional del registrador RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 13 y figura 21 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 41.8% se muestra indiferente al calificar la identidad institucional del registrador del RENIEC durante la atención de su solicitud; mientras que 36.3% está satisfecho; el 13.2% insatisfecho; el 7.4% muy insatisfecho; y el 1.3% muy satisfecho.



06: ¿Cómo percibe la atención personalizada establecida por la oficina registral de RENIEC OR Abancay?

**Tabla 14**

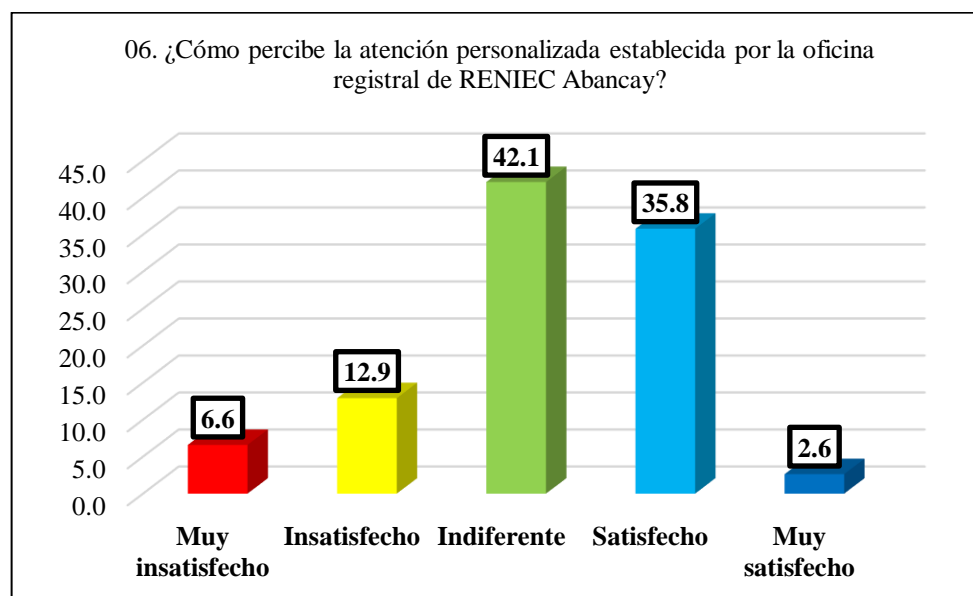
*Percepción de la atención personalizada establecida por la oficina registral de RENIEC*

|               | Frecuencia       | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Muy insatisfecho | 25         | 6.6               | 6.6                  |
|               | Insatisfecho     | 49         | 12.9              | 19.5                 |
|               | Indiferente      | 160        | 42.1              | 61.6                 |
|               | Satisfecho       | 136        | 35.8              | 97.4                 |
|               | Muy satisfecho   | 10         | 2.6               | 100.0                |
|               | <b>Total</b>     | <b>380</b> | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 22**

*Percepción de la atención personalizada establecida por la oficina registral de RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 14 y figura 22 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 42.1% se muestra indiferente al calificar la atención personalizada establecida por la oficina registral de RENIEC Abancay; mientras que 35.8% está satisfecho; el 12.9% insatisfecho; el 6.6% muy insatisfecho; y el 2.6% muy satisfecho.



07: ¿Cómo califica la perseverancia del registrador de RENIEC, durante la atención de su solicitud?

**Tabla 15**

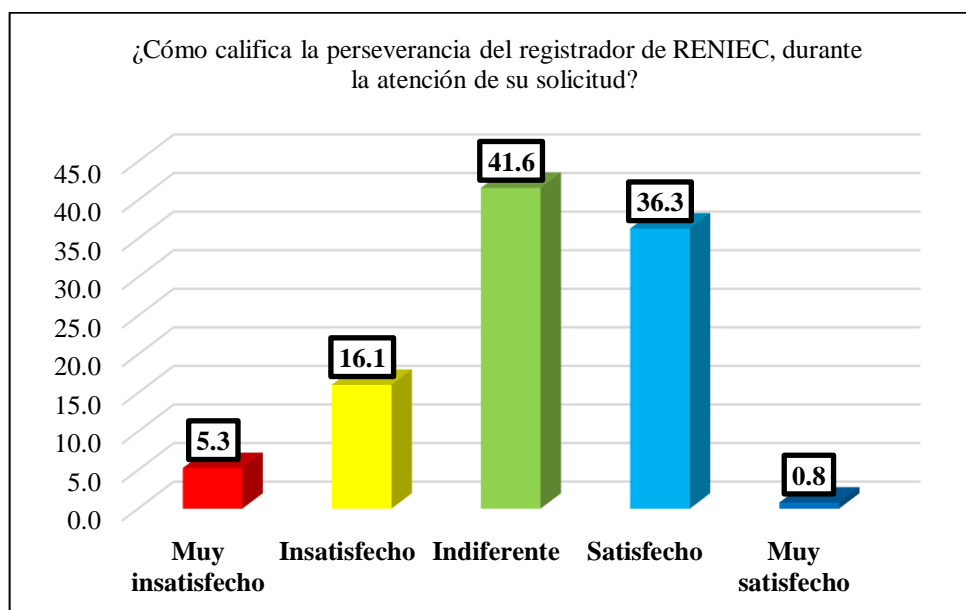
*Calificación de la perseverancia del registrador de RENIEC*

|               |                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Muy insatisfecho | 20         | 5.3        | 5.3               | 5.3                  |
|               | Insatisfecho     | 61         | 16.1       | 16.1              | 21.3                 |
|               | Indiferente      | 158        | 41.6       | 41.6              | 62.9                 |
|               | Satisfecho       | 138        | 36.3       | 36.3              | 99.2                 |
|               | Muy satisfecho   | 3          | 0.8        | 0.8               | 100.0                |
|               | <b>Total</b>     |            | 380        | 100.0             | 100.0                |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 23**

*Calificación de la perseverancia del registrador de RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 15 y figura 23 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 41.6% se muestra indiferente al calificar la perseverancia del registrador de RENIEC, durante la atención de su solicitud; mientras que 36.3% está satisfecho; el 16.1% insatisfecho; el 5.3% muy insatisfecho; y el 0.8% muy satisfecho.

08: ¿Cómo califica el tiempo de respuesta del registrador de RENIEC, según su solicitud?

**Tabla 16**

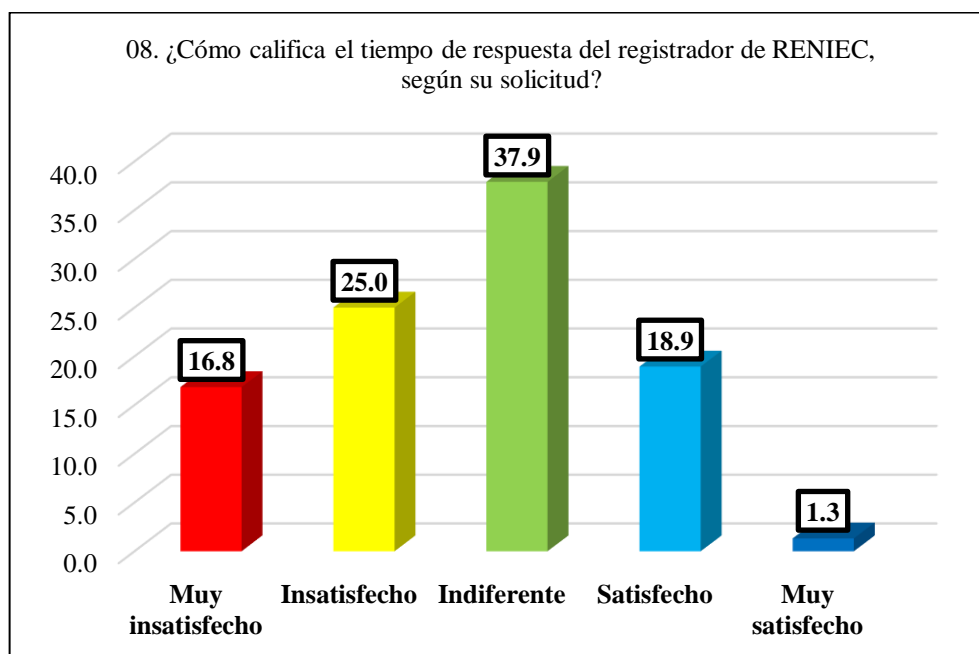
*Calificación del tiempo de respuesta del registrador de RENIEC*

|                  | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 64         | 16.8         | 16.8              | 16.8                 |
| Insatisfecho     | 95         | 25.0         | 25.0              | 41.8                 |
| Indiferente      | 144        | 37.9         | 37.9              | 79.7                 |
| Satisfecho       | 72         | 18.9         | 18.9              | 98.7                 |
| Muy satisfecho   | 5          | 1.3          | 1.3               | 100.0                |
| <b>Total</b>     | <b>380</b> | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 24**

*Calificación del tiempo de respuesta del registrador de RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 16 y figura 24 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 37.9% se muestra indiferente al calificar el tiempo de respuesta del registrador de RENIEC, según su solicitud; mientras que 25% está insatisfecho; el 18.9% satisfecho; el 16.8% muy insatisfecho; y el 1.3% muy satisfecho.

09: ¿Cómo califica usted, el nivel de comunicación del registrador de RENIEC, durante la atención de su solicitud?

**Tabla 17**

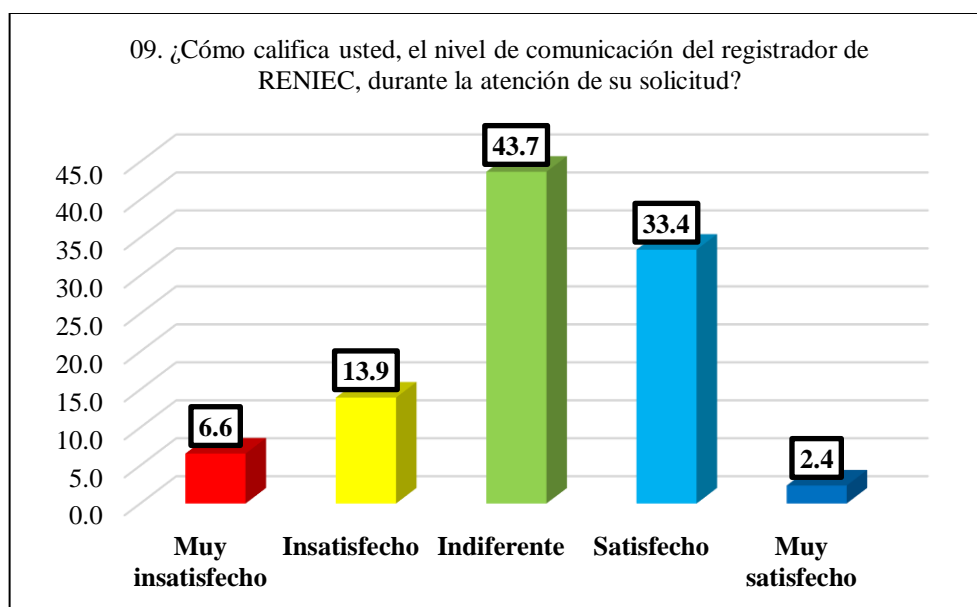
*Calificación del nivel de comunicación del registrador de RENIEC*

|               |                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Muy insatisfecho | 25         | 6.6        | 6.6               | 6.6                  |
|               | Insatisfecho     | 53         | 13.9       | 13.9              | 20.5                 |
|               | Indiferente      | 166        | 43.7       | 43.7              | 64.2                 |
|               | Satisfecho       | 127        | 33.4       | 33.4              | 97.6                 |
|               | Muy satisfecho   | 9          | 2.4        | 2.4               | 100.0                |
|               | <b>Total</b>     |            | 380        | 100.0             | 100.0                |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 25**

*Calificación del nivel de comunicación del registrador de RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 17 y figura 25 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 43.7% se muestra indiferente al calificar el nivel de comunicación del registrador de RENIEC; mientras que 33.4% está satisfecho; el 13.9% insatisfecho; el 6.6% muy insatisfecho; y el 2.4% muy satisfecho.

10: ¿Cómo califica Ud. La eficiencia de los servicios públicos del registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud?

**Tabla 18**

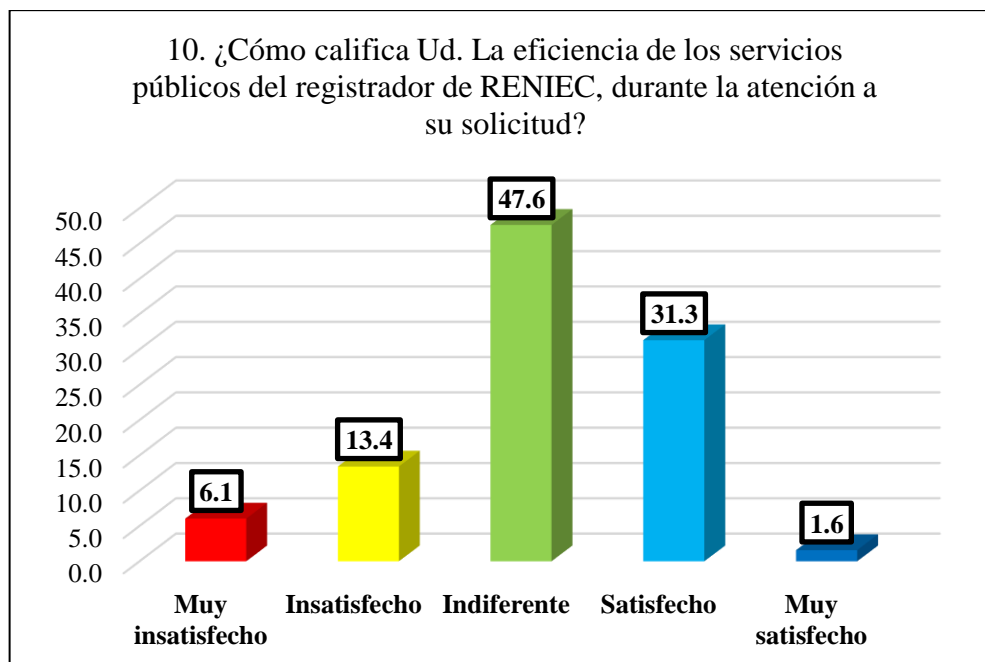
*Calificación de la eficiencia de los servicios públicos del registrador de RENIEC*

|               | Frecuencia       | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Muy insatisfecho | 23         | 6.1               | 6.1                  |
|               | Insatisfecho     | 51         | 13.4              | 19.5                 |
|               | Indiferente      | 181        | 47.6              | 67.1                 |
|               | Satisfecho       | 119        | 31.3              | 98.4                 |
|               | Muy satisfecho   | 6          | 1.6               | 100.0                |
|               | <b>Total</b>     | <b>380</b> | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 26**

*Calificación de la eficiencia de los servicios públicos del registrador de RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 18 y figura 26 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 47.6% se muestra indiferente al calificar la eficiencia de los servicios públicos del registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud; mientras que 31.3% está satisfecho; el 13.4% insatisfecho; el 6.1% muy insatisfecho; y el 1.6% muy satisfecho.

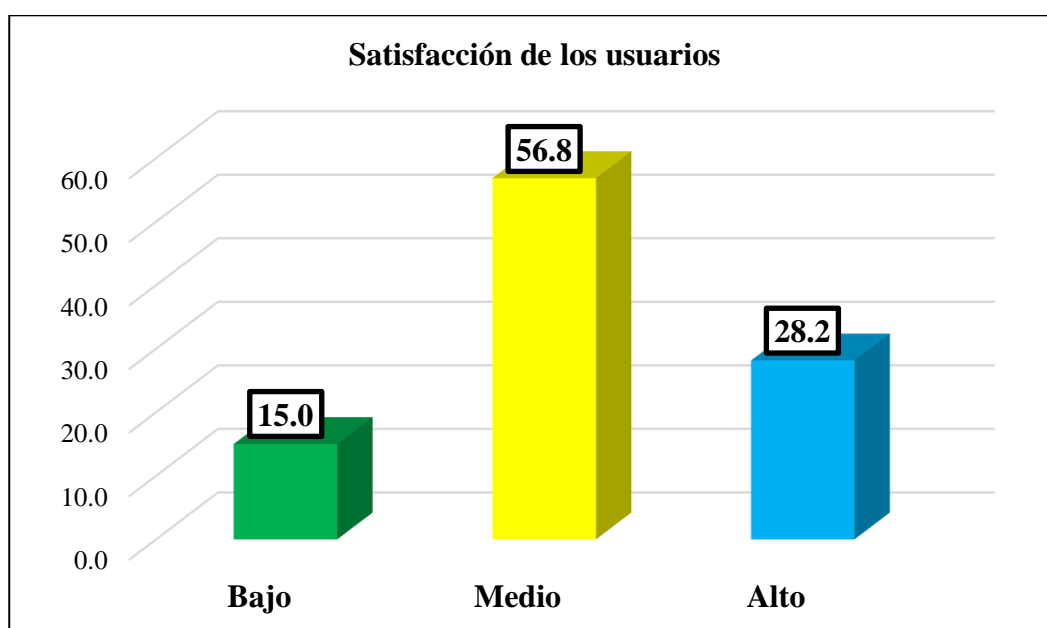
### 5.1.2 Análisis de la variable satisfacción de los usuarios

**Tabla 19**  
*Satisfacción de los usuarios*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo  | 57         | 15.0       | 15.0              | 15.0                 |
|        | Medio | 216        | 56.8       | 56.8              | 71.8                 |
|        | Alto  | 107        | 28.2       | 28.2              | 100.0                |
|        | Total | 380        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 27**  
*Satisfacción de los usuarios*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 19 y figura 27 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 56.8% considera estar satisfechos en un nivel medio con los servicios públicos impartido por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019; mientras que el 28.2% indica que es alto, y el 15% manifiesta que es bajo. Es decir, gran parte de los usuarios se encuentran satisfechos en un nivel medio respecto a los servicios prestados por la entidad, a efecto de estos resultados la institución tiene que mejorar en aspectos como cumplir con las expectativas de los usuarios y la percepción que tiene con relación a la institución.

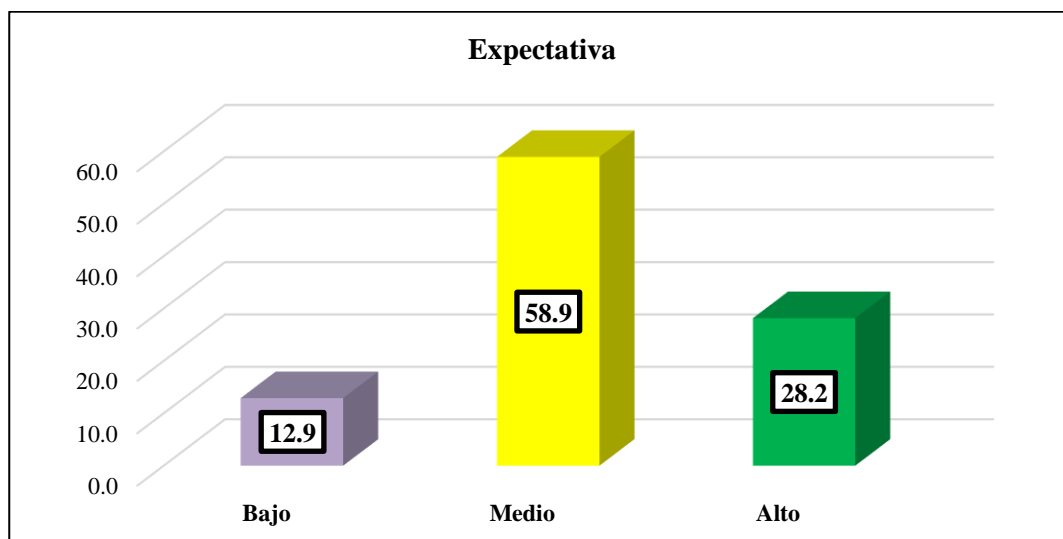
### a) Dimensión expectativa

**Tabla 20**  
*Expectativa*

|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo  | 49         | 12.9       | 12.9              | 12.9                 |
| Medio | 224        | 58.9       | 58.9              | 71.8                 |
| Alto  | 107        | 28.2       | 28.2              | 100.0                |
| Total | 380        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 28**  
*Expectativa*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 20 y figura 28 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 58.9% considera que sus expectativas son satisfechas en un nivel medio con los servicios públicos impartido por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019; mientras que el 28.2% indica que es alto, y el 12.9% manifiesta que es bajo. Es decir, sobre la experiencia que obtiene el usuario durante la atención por el registrador al respecto se muestran indiferentes, pero algunos usuarios consideran estar satisfechos. De igual manera se muestran indiferentes sobre la confiabilidad de los servicios, la seguridad y flexibilidad que ofrece la entidad. Pero cabe indicar, que algunos encuestados consideran estar satisfechos con lo antes mencionado.

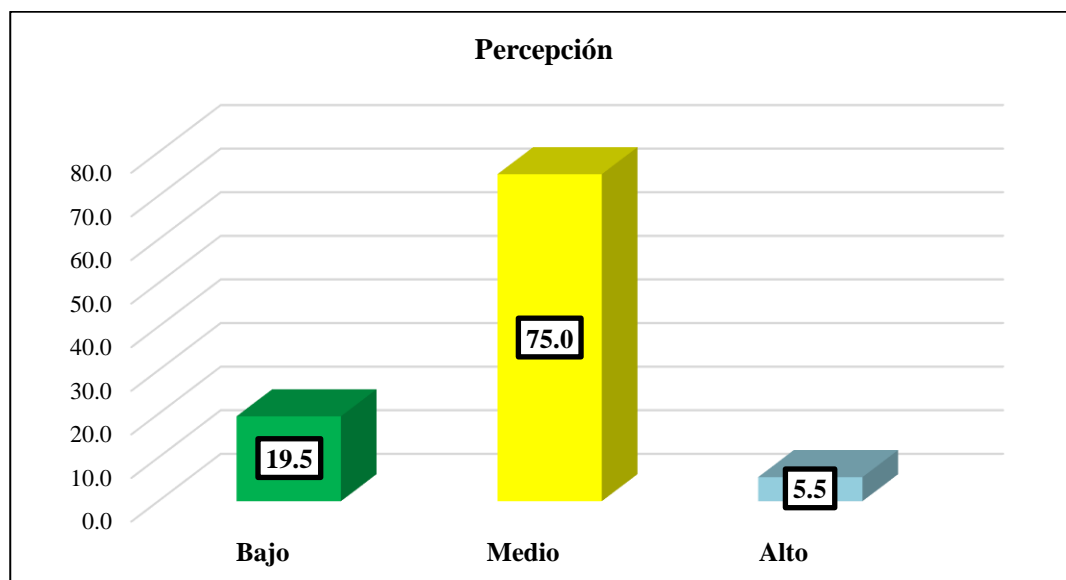
## b) Dimensión percepción

**Tabla 21**  
*Percepción*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Bajo  | 74         | 19.5       | 19.5              | 19.5                 |
| Válido Medio | 285        | 75.0       | 75.0              | 94.5                 |
| Válido Alto  | 21         | 5.5        | 5.5               | 100.0                |
| Total        | 380        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 29**  
*Percepción*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 21 y figura 29 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 75% considera que su percepción es satisfecha en un nivel medio con los servicios públicos impartido por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019; mientras que el 19.5% indica que es bajo, y el 5.5% manifiesta que es alto. Es decir, los usuarios encuestados en su gran mayoría se muestran indiferentes sobre la capacidad de respuesta, los elementos tangibles de la entidad, y la empatía del personal. A pesar de ello, cabe indicar que algunos usuarios consideran estar satisfechos con los aspectos antes mencionados.

### 5.1.2.1 Análisis de los ítems de la variable satisfacción de los usuarios

11: ¿Cómo consideraría la experiencia de la atención del registrador de RENIEC, durante el tiempo de permanencia en la agencia?

**Tabla 22**

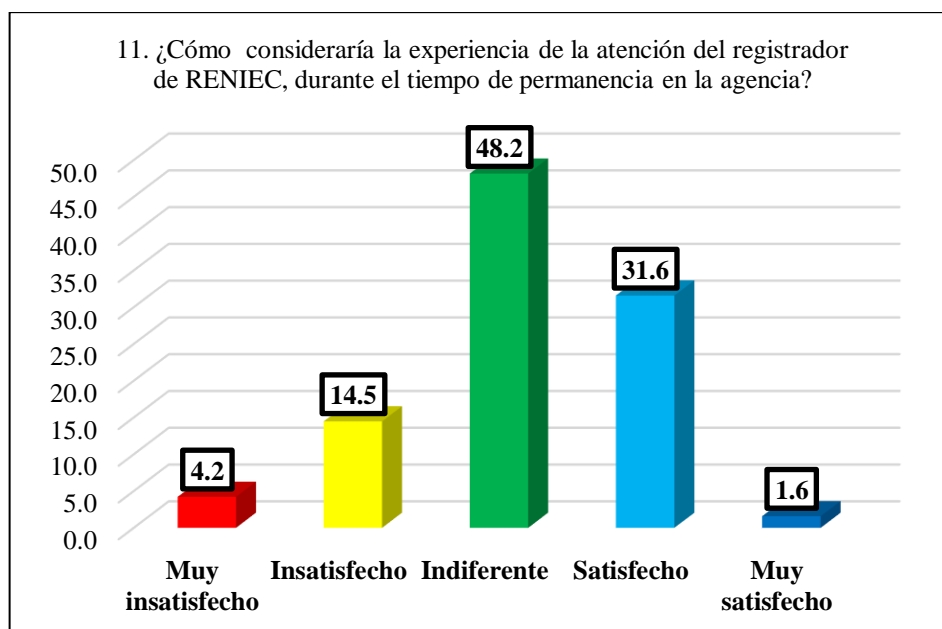
*Experiencia de la atención del registrador de RENIEC*

|               |                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Muy insatisfecho | 16         | 4.2        | 4.2               | 4.2                  |
|               | Insatisfecho     | 55         | 14.5       | 14.5              | 18.7                 |
|               | Indiferente      | 183        | 48.2       | 48.2              | 66.8                 |
|               | Satisfecho       | 120        | 31.6       | 31.6              | 98.4                 |
|               | Muy satisfecho   | 6          | 1.6        | 1.6               | 100.0                |
|               | <b>Total</b>     |            | 380        | 100.0             | 100.0                |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 30**

*Experiencia de la atención del registrador de RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 22 y figura 30 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 48.2% se muestra indiferente al calificar la experiencia de la atención del registrador de RENIEC, durante el tiempo de permanencia en la agencia; mientras que 31.6% está satisfecho; el 14.5% insatisfecho; el 4.2% muy insatisfecho; y el 1.6% muy satisfecho.



12: ¿Cómo califica la confiabilidad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC, en relación a su solicitud?

**Tabla 23**

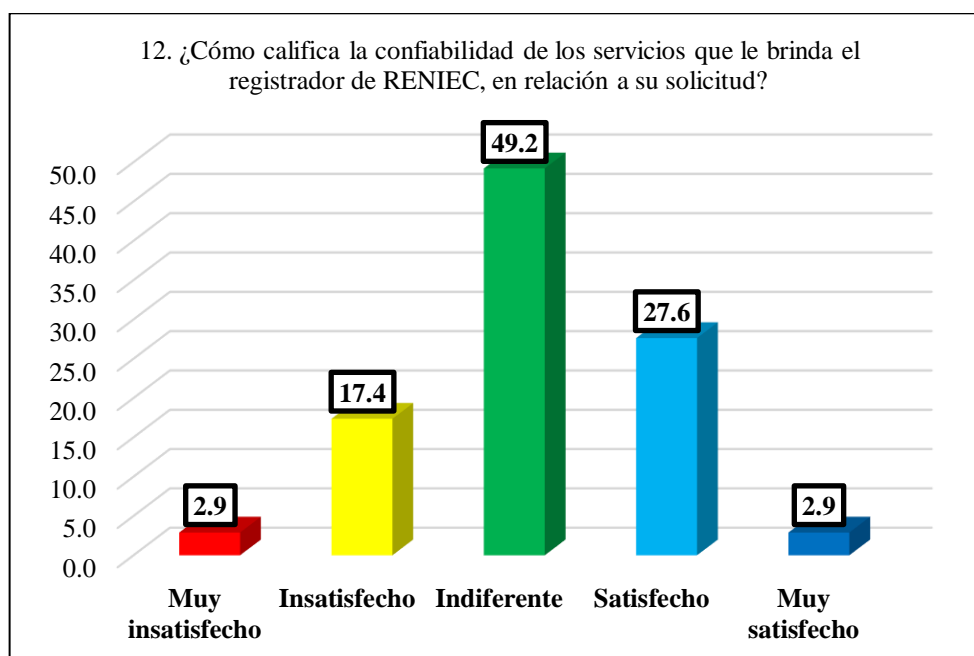
*Calificación de la confiabilidad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC*

|                  | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 11         | 2.9          | 2.9               | 2.9                  |
| Insatisfecho     | 66         | 17.4         | 17.4              | 20.3                 |
| Indiferente      | 187        | 49.2         | 49.2              | 69.5                 |
| Satisfecho       | 105        | 27.6         | 27.6              | 97.1                 |
| Muy satisfecho   | 11         | 2.9          | 2.9               | 100.0                |
| <b>Total</b>     | <b>380</b> | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

Nota. Elaboración propia

**Figura 31**

*Calificación de la confiabilidad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC*



Nota. Elaboración propia

En la tabla 23 y figura 31 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 49.2% se muestra indiferente al calificar la confiabilidad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC, en relación a su solicitud; mientras que 27.6% está satisfecho; el 17.4% insatisfecho; el 2.9% muy insatisfecho; y el otro 2.9% muy satisfecho.

13: ¿Cómo califica la seguridad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC, durante el proceso de atención de su solicitud?

**Tabla 24**

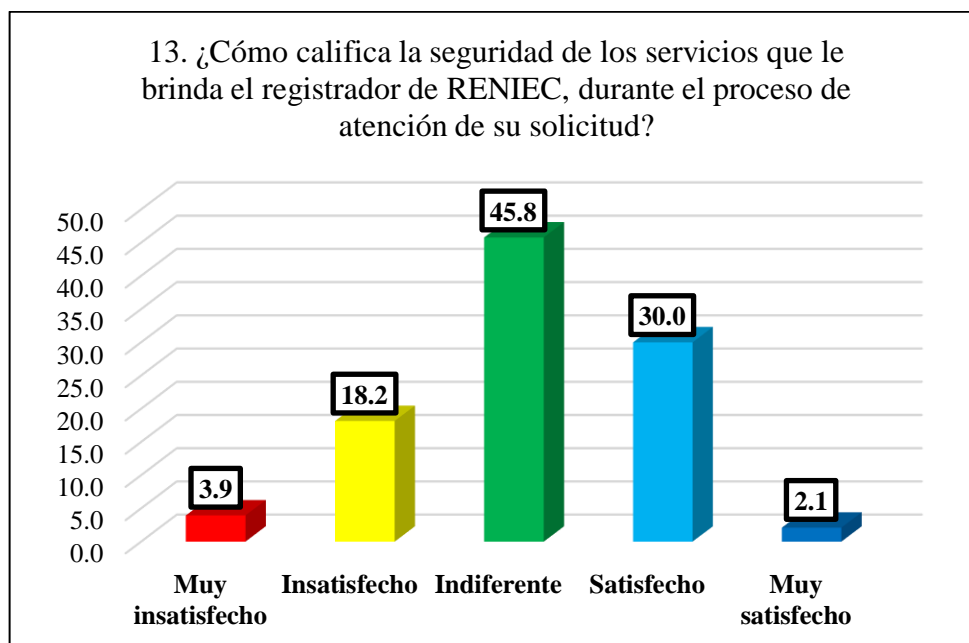
*Calificación de la seguridad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC*

|               | Frecuencia       | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Muy insatisfecho | 15         | 3.9               | 3.9                  |
|               | Insatisfecho     | 69         | 18.2              | 22.1                 |
|               | Indiferente      | 174        | 45.8              | 67.9                 |
|               | Satisfecho       | 114        | 30.0              | 97.9                 |
|               | Muy satisfecho   | 8          | 2.1               | 100.0                |
|               | <b>Total</b>     | <b>380</b> | <b>100.0</b>      | <b>100.0</b>         |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 32**

*Calificación de la seguridad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 24 y figura 32 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 45.8% se muestra indiferente al calificar la seguridad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC, durante el proceso de atención de su solicitud; mientras que 30% está satisfecho; el 18.2% insatisfecho; el 3.9% muy insatisfecho; y el 2.1% muy satisfecho.

14: ¿Cómo percibe la flexibilidad del Registrador de RENIEC, frente a su solicitud?

**Tabla 25**

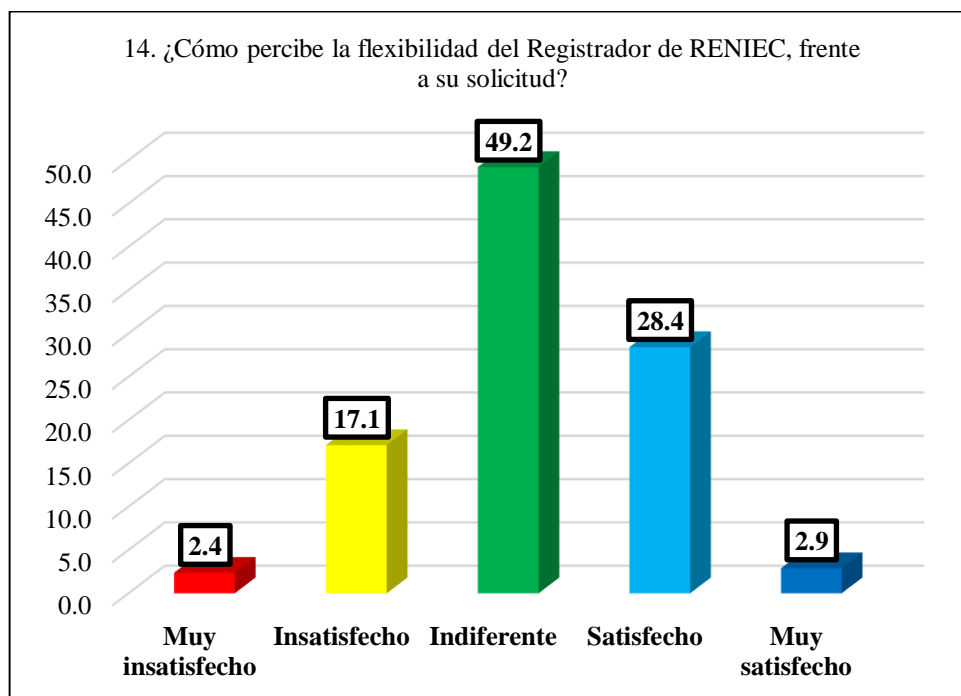
*Percepción de la flexibilidad del Registrador de RENIEC*

|                  | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b>    |            |              |                   |                      |
| Muy insatisfecho | 9          | 2.4          | 2.4               | 2.4                  |
| Insatisfecho     | 65         | 17.1         | 17.1              | 19.5                 |
| Indiferente      | 187        | 49.2         | 49.2              | 68.7                 |
| Satisfecho       | 108        | 28.4         | 28.4              | 97.1                 |
| Muy satisfecho   | 11         | 2.9          | 2.9               | 100.0                |
| <b>Total</b>     | <b>380</b> | <b>100.0</b> | <b>100.0</b>      |                      |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 33**

*Percepción de la flexibilidad del Registrador de RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 25 y figura 33 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 49.2% se muestra indiferente al calificar la flexibilidad del Registrador de RENIEC, frente a su solicitud; mientras que 28.4% está satisfecho; el 17.1% insatisfecho; el 2.4% muy insatisfecho; y el 2.9% muy satisfecho.

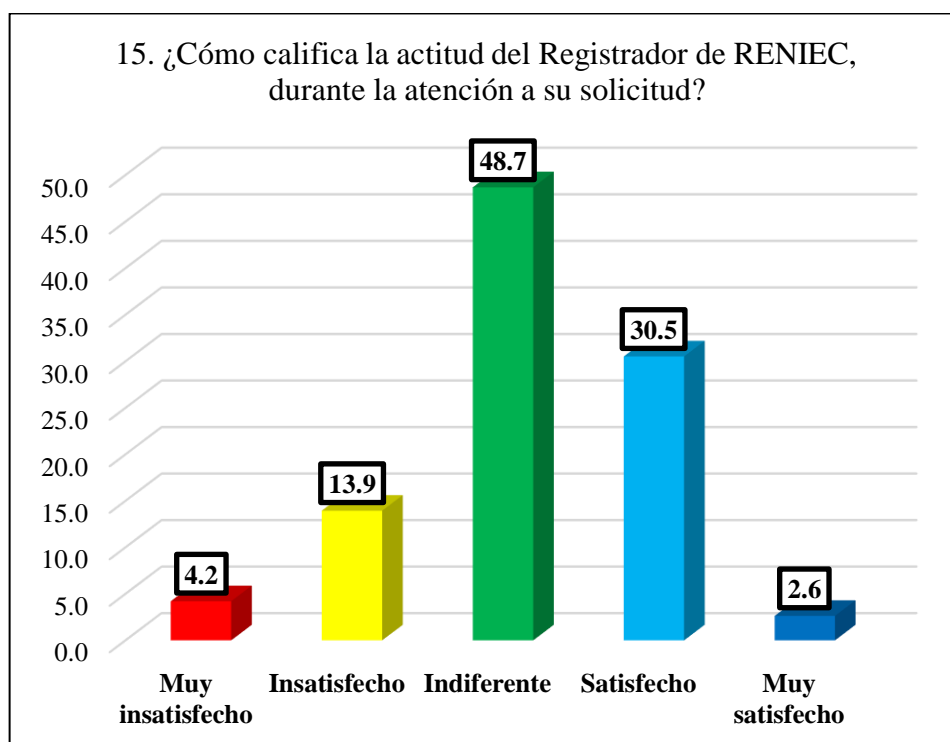
15: ¿Cómo califica la actitud del Registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud?

**Tabla 26**  
*Calificación de la actitud del Registrador de RENIEC*

|               |                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Muy insatisfecho | 16         | 4.2        | 4.2               | 4.2                  |
|               | Insatisfecho     | 53         | 13.9       | 13.9              | 18.2                 |
|               | Indiferente      | 185        | 48.7       | 48.7              | 66.8                 |
|               | Satisfecho       | 116        | 30.5       | 30.5              | 97.4                 |
|               | Muy satisfecho   | 10         | 2.6        | 2.6               | 100.0                |
|               | <b>Total</b>     | 380        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 34**  
*Calificación de la actitud del Registrador de RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 26 y figura 34 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 48.7% se muestra indiferente al calificar la actitud del Registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud; mientras que 30.5% está satisfecho; el 13.9% insatisfecho; el 4.2% muy insatisfecho; y el 2.6% muy satisfecho.

16: ¿Cómo califica los elementos tangibles en el ambiente físico de atención a los administrados por el registrador de RENIEC?

**Tabla 27**

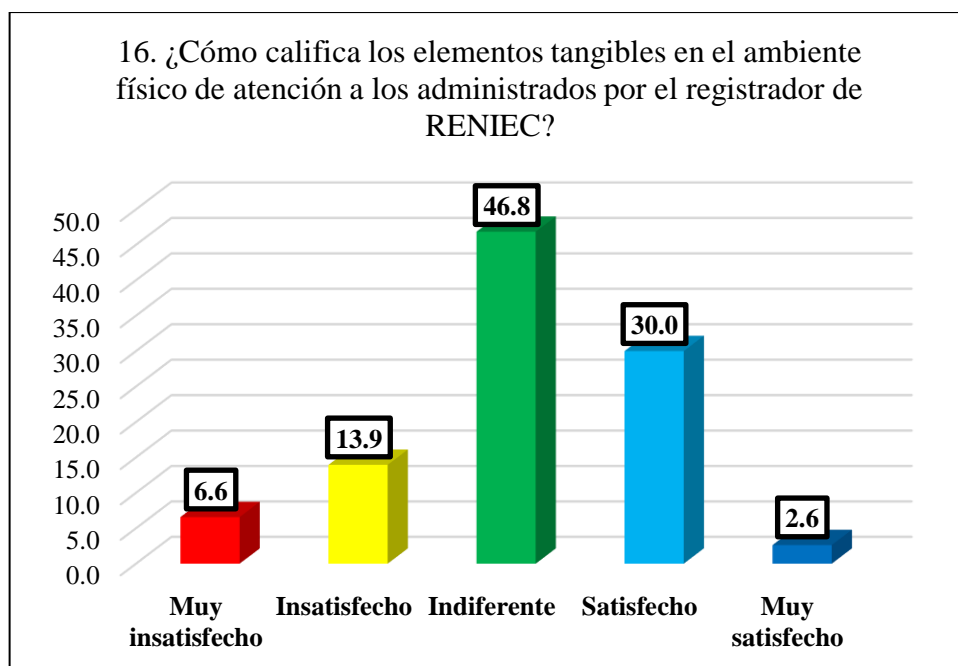
*Calificación de los elementos tangibles en el ambiente físico de atención*

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> Muy insatisfecho | 25         | 6.6        | 6.6               | 6.6                  |
| Insatisfecho                   | 53         | 13.9       | 13.9              | 20.5                 |
| Indiferente                    | 178        | 46.8       | 46.8              | 67.4                 |
| Satisfecho                     | 114        | 30.0       | 30.0              | 97.4                 |
| Muy satisfecho                 | 10         | 2.6        | 2.6               | 100.0                |
| <b>Total</b>                   | 380        | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota. Elaboración propia

**Figura 35**

*Calificación de los elementos tangibles en el ambiente físico de atención*



Nota. Elaboración propia

En la tabla 27 y figura 35 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 46.8% se muestra indiferente al calificar los elementos tangibles en el ambiente físico de atención a los usuarios por el registrador de RENIEC; mientras que 30% está satisfecho; el 13.9% insatisfecho; el 6.6% muy insatisfecho; y el 2.6% muy satisfecho.

17: ¿Cómo califica la capacidad de respuesta del registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud?

**Tabla 28**

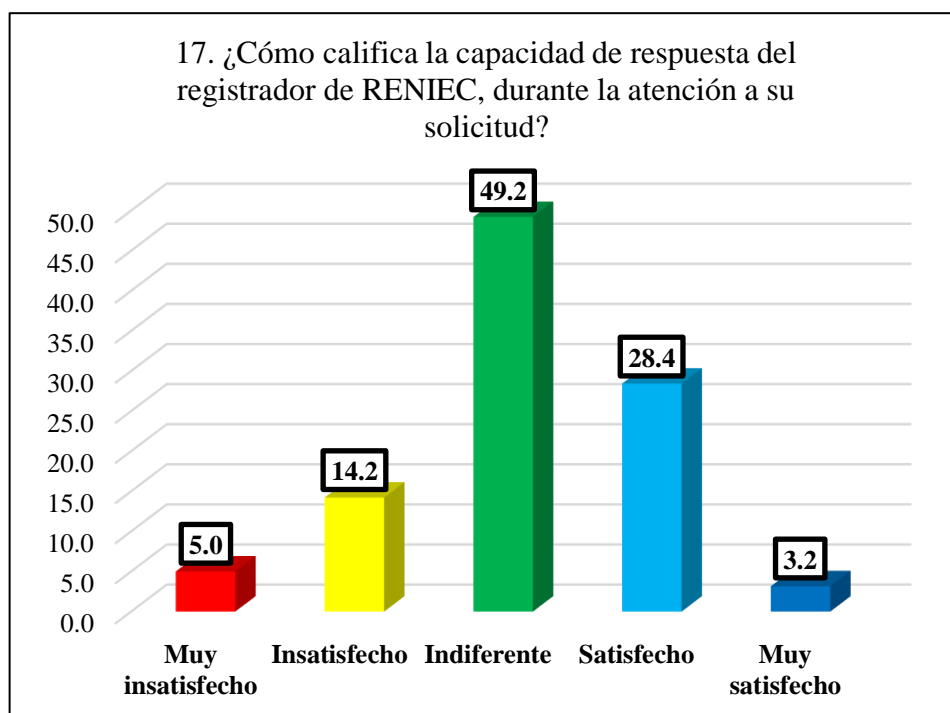
*Calificación de la capacidad de respuesta del registrador de RENIEC*

|               |                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Muy insatisfecho | 19         | 5.0        | 5.0               | 5.0                  |
|               | Insatisfecho     | 54         | 14.2       | 14.2              | 19.2                 |
|               | Indiferente      | 187        | 49.2       | 49.2              | 68.4                 |
|               | Satisfecho       | 108        | 28.4       | 28.4              | 96.8                 |
|               | Muy satisfecho   | 12         | 3.2        | 3.2               | 100.0                |
|               | <b>Total</b>     |            | 380        | 100.0             | 100.0                |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 36**

*Calificación de la capacidad de respuesta del registrador de RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 28 y figura 36 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 49.2% se muestra indiferente al calificar la capacidad de respuesta del registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud; mientras que 28.4% está satisfecho; el 14.2% insatisfecho; el 5% muy insatisfecho; y el 3.2% muy satisfecho.

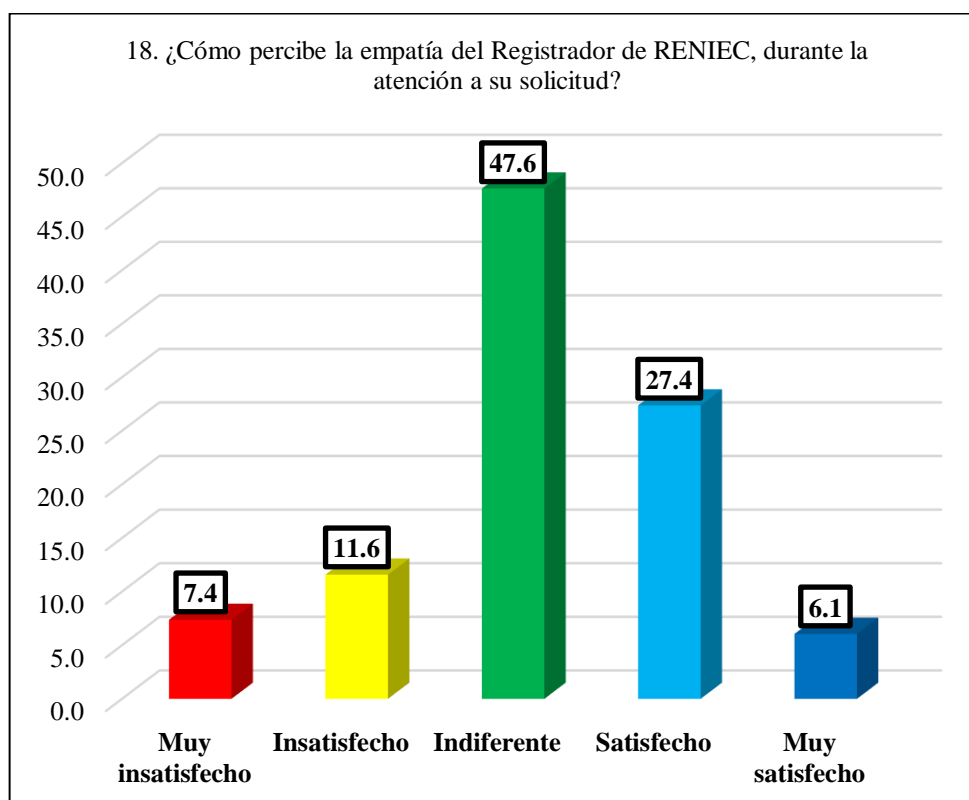
18: ¿Cómo percibe la empatía del Registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud?

**Tabla 29**  
*Percepción de la empatía del Registrador de RENIEC*

|               | Frecuencia       | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Muy insatisfecho | 28         | 7.4               | 7.4                  |
|               | Insatisfecho     | 44         | 11.6              | 18.9                 |
|               | Indiferente      | 181        | 47.6              | 66.6                 |
|               | Satisfecho       | 104        | 27.4              | 93.9                 |
|               | Muy satisfecho   | 23         | 6.1               | 100.0                |
|               | <b>Total</b>     | 380        | 100.0             | 100.0                |

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 37**  
*Percepción de la empatía del Registrador de RENIEC*



*Nota.* Elaboración propia

En la tabla 29 y figura 37 se puede apreciar que, de 380 usuarios encuestados, el 47.6% se muestra indiferente al calificar la empatía del Registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud; mientras que 27.4% está satisfecho; el 11.6% insatisfecho; el 7.4% muy insatisfecho; y el 6.1% muy satisfecho.

## 5.2 Contratación de hipótesis

### 5.2.1 Hipótesis general

#### I. Hipótesis estadística

**HG<sub>0</sub>:** La calidad de servicios públicos No se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019

**HG<sub>1</sub>:** La calidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019

#### II. Tabla estadística

**Tabla 30**

*Correlación entre Calidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios*

|                                |                        | Calidad de Servicios Públicos | Satisfacción de los Usuarios |
|--------------------------------|------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Calidad del Servicios Públicos | Correlación de Pearson | 1                             | ,789**                       |
|                                | Sig. (bilateral)       |                               | .000                         |
|                                | N                      | 380                           | 380                          |
| Satisfacción de los Usuarios   | Correlación de Pearson | ,789**                        | 1                            |
|                                | Sig. (bilateral)       | .000                          |                              |
|                                | N                      | 380                           | 380                          |

*Nota.* Elaboración propia

#### III. Nivel de la significancia

De la tabla 30 se observa que el nivel de **p\_valor = 0.000** mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste.

#### IV. Región crítica o decisión

De acuerdo con lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa positiva entre Calidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019. Además, de acuerdo con el **coeficiente de correlación de Pearson nos muestra que es igual a 0.789**, por tanto, existe un nivel de correlación positiva considerable entre las variables en contraste.



## 5.2.2 Hipótesis específica 01

### I. Hipótesis estadística

**HG<sub>0</sub>:** La intangibilidad de servicios públicos No se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.

**HG<sub>1</sub>:** La intangibilidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.

### II. Tabla estadística

**Tabla 31**

*Correlación entre intangibilidad y Satisfacción de los Usuarios*

|                              |                        | Intangibilidad | Satisfacción de los Usuarios |
|------------------------------|------------------------|----------------|------------------------------|
| Intangibilidad               | Correlación de Pearson | 1              | ,652**                       |
|                              | Sig. (bilateral)       |                | .000                         |
|                              | N                      | 380            | 380                          |
| Satisfacción de los Usuarios | Correlación de Pearson | ,652**         | 1                            |
|                              | Sig. (bilateral)       | .000           |                              |
|                              | N                      | 380            | 380                          |

*Nota.* Elaboración propia

### III. Nivel de la significancia

De la tabla 31 se observa que el nivel de **p\_valor = 0.000** mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre la dimensión y variable en contraste.

### IV. Región crítica o decisión

De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa positiva entre intangibilidad y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019. Además, de acuerdo al **coeficiente de correlación de Pearson nos muestra que es igual a 0.652**, por tanto, existe un nivel de correlación positiva media entre la dimensión y variable en contraste.

### 5.2.3 Hipótesis específica 02

#### I. Hipótesis estadística

**HG<sub>0</sub>:** La indivisibilidad de servicios públicos No se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019

**HG<sub>1</sub>:** La indivisibilidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.

#### II. Tabla estadística

**Tabla 32**

*Correlación entre indivisibilidad y Satisfacción de los Usuarios*

|                              |                        | Indivisibilidad | Satisfacción de los Usuarios |
|------------------------------|------------------------|-----------------|------------------------------|
| Indivisibilidad              | Correlación de Pearson | 1               | ,687**                       |
|                              | Sig.(bilateral)        |                 | .000                         |
|                              | N                      | 380             | 380                          |
| Satisfacción de los Usuarios | Correlación de Pearson | ,687**          | 1                            |
|                              | Sig. (bilateral)       | .000            |                              |
|                              | N                      | 380             | 380                          |

*Nota.* Elaboración propia

#### III. Nivel de la significancia

De la tabla 32 se observa que el nivel de **p\_valor = 0.000** mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre la dimensión y variable en contraste.

#### IV. Región crítica o decisión

De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa positiva entre indivisibilidad y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019. Además, de acuerdo con el **coeficiente de correlación de Pearson nos muestra que es igual a 0.687**, por tanto, existe un nivel de correlación positiva media entre la dimensión y variable en contraste.

### 5.2.4 Hipótesis específica 03

#### I. Hipótesis estadística

**HG<sub>0</sub>:** La heterogeneidad de servicios públicos No se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.

**HG<sub>1</sub>:** La heterogeneidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.

#### II. Tabla estadística

**Tabla 33**

*Correlación entre heterogeneidad y Satisfacción de los Usuarios*

|                              |                        | Heterogeneidad | Satisfacción de los Usuarios |
|------------------------------|------------------------|----------------|------------------------------|
| Heterogeneidad               | Correlación de Pearson | 1              | ,707**                       |
|                              | Sig. (bilateral)       |                | .000                         |
|                              | N                      | 380            | 380                          |
| Satisfacción de los Usuarios | Correlación de Pearson | ,707**         | 1                            |
|                              | Sig. (bilateral)       | .000           |                              |
|                              | N                      | 380            | 380                          |

*Nota.* Elaboración propia

#### III. Nivel de la significancia

De la tabla 33 se observa que el nivel de **p\_ valor = 0.000** mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre la dimensión y variable en contraste.

#### IV. Región crítica o decisión

De acuerdo con lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa positiva entre heterogeneidad y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019. Además, de acuerdo con el **coeficiente de correlación de Pearson nos muestra que es igual a 0.707**, por tanto, existe un nivel de correlación positiva media entre la dimensión y variable en contraste.

### 5.2.5 Hipótesis específica 04

#### I. Hipótesis estadística

**HG<sub>0</sub>:** La inseparabilidad de servicios públicos No se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.

**HG<sub>1</sub>:** La inseparabilidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019

#### II. Tabla estadística

**Tabla 34**

*Correlación entre inseparabilidad y Satisfacción de los Usuarios*

|                              |                        | Inseparabilidad | Satisfacción de los Usuarios |
|------------------------------|------------------------|-----------------|------------------------------|
| Inseparabilidad              | Correlación de Pearson | 1               | ,717**                       |
|                              | Sig. (bilateral)       |                 | .000                         |
|                              | N                      | 380             | 380                          |
| Satisfacción de los Usuarios | Correlación de Pearson | ,717**          | 1                            |
|                              | Sig. (bilateral)       | .000            |                              |
|                              | N                      | 380             | 380                          |

*Nota.* Elaboración propia

#### III. Nivel de la significancia

De la tabla 34 se observa que el nivel de **p\_ valor = 0.000** mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiéndonos señalar que es significativa la relación entre la dimensión y variable en contraste.

#### IV. Región crítica o decisión

De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa positiva entre inseparabilidad y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019. Además, de acuerdo con el **coeficiente de correlación de Pearson nos muestra que es igual a 0.717**, por tanto, existe un nivel de correlación positiva media entre la dimensión y variable en contraste.



### 5.3 Discusión

Recogiendo los hallazgos se contrasta los resultados con los antecedentes y las bases teóricas que sustentan la investigación. Por tanto, el objetivo principal de la presente investigación fue describir la relación que existe entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.

Siendo el resultado inferencial al comparar la hipótesis general cuya afirmación es la calidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019. De acuerdo con lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa positiva entre Calidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019. Además, de acuerdo con el **coeficiente de correlación de Pearson nos muestra que es igual a 0.789**, por tanto, existe un nivel de correlación positiva considerable entre las variables en contraste. En ese sentido coincidimos con los resultados encontrados por Sánchez, (2018) cuando afirma que existe una correlación positiva considerable entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario. También se coincide con Arias (2019) quien encontró que la satisfacción del usuario se relaciona con la calidad del servicio que se les brinda a los usuarios.

Siendo el resultado inferencial al comparar la hipótesis específica 01 cuya afirmación es: La intangibilidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019. De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa positiva entre intangibilidad y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019. Además, de acuerdo al **coeficiente de correlación de Pearson nos muestra que es igual a 0.652**, por tanto, existe un nivel de correlación positiva media entre la dimensión y variable en contraste. Asimismo, coincidimos con la afirmación de Villalba (2013) que la intangibilidad tiene como característica no estar vinculado a un producto físico. Por otra parte, se considera que el



servicio no puede ser percibido antes de ser adquirido. También señala que la intangibilidad hace referencia al factor humano, información, y celeridad de atención.

Siendo el resultado inferencial al comparar la hipótesis específica 02 cuya afirmación es: La indivisibilidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019. De acuerdo a lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa positiva entre indivisibilidad y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019. Además, de acuerdo al **coeficiente de correlación de Pearson nos muestra que es igual a 0.687**, por tanto, existe un nivel de correlación positiva media entre la dimensión y variable en contraste. Por otro lado, Villalba (2013) considera que la indivisibilidad significa que el servicio es inseparable de la persona quien lo presta, de igual manera hace referencia que la producción del servicio coincide con el consumo del mismo, por lo tanto se considera inherente. Por otro lado, se considera como indicadores la identidad institucional, interacción y compromiso.

Siendo el resultado inferencial al comparar la hipótesis específica 03 cuya afirmación es: La heterogeneidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019. De acuerdo con lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa positiva entre heterogeneidad y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019. Además, de acuerdo al **coeficiente de correlación de Pearson nos muestra que es igual a 0.707**, por tanto, existe un nivel de correlación positiva media entre la dimensión y variable en contraste. Por tanto, se coincide con la afirmación de Villalba (2013) cuando dice que la heterogeneidad significa que el servicio prestado puede variar de una a otra persona, por ejemplo, el que presta el servicio a una persona, puede hacerlo de diferente manera frente a otro, en efecto es complicado asegurar una calidad uniforme del servicio. Asimismo, considera como indicadores de la heterogeneidad la consistencia, atención personalizada y constancia.



Siendo el resultado inferencial al comparar la hipótesis específica 04 cuya afirmación es: La inseparabilidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019. De acuerdo con lo visto en el nivel de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa positiva entre inseparabilidad y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019. Además, de acuerdo con el **coeficiente de correlación de Pearson nos muestra que es igual a 0.717**, por tanto, existe un nivel de correlación positiva media entre la dimensión y variable en contraste. Por lo tanto, se coincide con Villalba (2013) al afirmar que la inseparabilidad es porque la producción del servicio se produce justo en el momento de la interacción entre el productor y el consumidor, a este hecho se considera inseparable indisociable. De igual forma, la inseparabilidad hace referencia al tipo de respuesta, claridad, y eficiencia.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Se concluye que:

- La calidad de servicios públicos tiene una correlación positiva considerable con las Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019; de acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson que nos muestra que es igual a 0.789. Asimismo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95% y de acuerdo con el  $p\_valor = 0.000$  mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiendo señalar que la relación es positiva significativa entre Calidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios.
  
- La intangibilidad de servicios públicos tiene una correlación positiva media con la Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019; de acuerdo con el **coeficiente de correlación de Pearson que nos muestra que es igual a 0.652**. Asimismo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95% y de acuerdo con el  $p\_valor = 0.000$  mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiendo señalar que la relación es positiva significativa entre intangibilidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios.
  
- La indivisibilidad de servicios públicos tiene una correlación positiva media con la Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019; de acuerdo con el **coeficiente de correlación de Pearson que nos muestra que es igual a 0.687**. Asimismo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95% y de acuerdo con el  $p\_valor = 0.000$  mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiendo señalar que la relación es positiva significativa entre indivisibilidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios.





- La heterogeneidad de servicios públicos tiene una correlación positiva media con la Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019; de acuerdo con el **coeficiente de correlación de Pearson que nos muestra que es igual a 0.707**. Asimismo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95% y de acuerdo con el  $p\_valor = 0.000$  mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiendo señalar que la relación es positiva significativa entre heterogeneidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios.
- La inseparabilidad de servicios públicos tiene una correlación positiva media con la Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019; de acuerdo al **coeficiente de correlación de Pearson que nos muestra que es igual a 0.717**. Asimismo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95% y de acuerdo al  $p\_valor = 0.000$  mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) permitiendo señalar que la relación es positiva significativa entre inseparabilidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios.

## 6.2 Recomendaciones

- Considerando que la calidad de servicios públicos tiene una correlación positiva considerable con las Satisfacción de los Usuarios se recomienda al Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay, desarrollar e implementar estrategias que permitan mejorar en las dimensiones como intangibilidad, indivisibilidad, heterogeneidad, e inseparabilidad.
- Tomando en cuenta que la intangibilidad de servicios públicos tiene una correlación positiva media con la Satisfacción de los Usuarios se recomienda al Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay; mejorar en los aspectos de factor Humano, información, y celeridad de atención.
- Considerando que la indivisibilidad de servicios públicos tiene una correlación positiva media con la Satisfacción de los Usuarios se recomienda al Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay; desarrollar y fortalecer en los aspectos de identidad institucional, interacción, y compromiso de los colaboradores de la entidad.

- Tomando en cuenta que la heterogeneidad de servicios públicos tiene una correlación positiva media con la Satisfacción de los Usuarios se recomienda al Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay; mejorar los aspectos como la consistencia, atención personalizada, y constancia del personal que la labora en la entidad.
- Considerando que la inseparabilidad de servicios públicos tiene una correlación positiva media con la Satisfacción de los Usuarios se recomienda al Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay; mejorar en aspectos como tipo de respuesta que se brinda a los usuarios, así como la claridad y eficiencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, L. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme.
- Arias, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) agencia San Ignacio-Cajamarca, 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7428/Arias%20Rodriguez%20Jos%c3%a9%20Jeffrey.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson.
- Atao, M. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad Distrital de San Gerónimo-2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de [https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael\\_Atao\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael_Atao_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ballon, S. C. (2016). *Evaluación En La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Los Hoteles De Dos Y Tres Estrellas De La Ciudad De Abancay*. Lima: Universidad ESAN. Obtenido de [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/588/2016\\_ADYFI\\_16-2\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/588/2016_ADYFI_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. España: Shalmon.
- Cáceres, L. (2018). *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29764/caceres\\_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29764/caceres_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chao, M., & Fernández, S. (2011). *Técnico en Farmacia y parafarmacia*. España: World Wide Books.

Chunga, E. (2018). *Los servicios publicos y la satisfaccion de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:1XsyvPJcMUwJ:repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2152/CHUNGA%2520VERGARA%2520EVELYN.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+%&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe#22>

Constitución Política del Perú. (1993). *Constitución Política del Perú*. Lima: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Obtenido de [http://spijlibre.minjus.gob.pe/content/publicaciones\\_oficiales/img/Const-peru-oficial.pdf](http://spijlibre.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/Const-peru-oficial.pdf)

DAlessio, F., & Benzaquen, J. (2004). *Administracion y direccion de la produccion*. México: Pearson Educación. Obtenido de <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administracion%20y%20direccion%20de%20la%20producc%20%281%29.pdf>

ESAN. (10 de Septiembre de 2019). *Normas ISO 9000: conoce el sistema de gestión de calidad*. Obtenido de Conexioesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/normas-iso-9000-conoce-el-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Europea, R. (11 de Noviembre de 2015). *Norma ISO 19011 – Principios de auditoría*. Obtenido de [escuelaeuropeaexcelencia.com](https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com): <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/11/norma-iso-19011-principios-de-auditoria/>

Ezequiel, A. (2011). *Aprender a investigar*. Argentina: Editorial Brujas.



- Fajardo, P., & Nuñez, J. (2014). Satisfacción y valor percibido en un servicio deportivo publico: una propuesta de análisis y acciones de gestión. *Journal of Sports Economics & Management*, 4-21. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/298712051\\_Satisfaccion\\_y\\_valor\\_percibido\\_en\\_un\\_servicio\\_deportivo\\_publico\\_una\\_propuesta\\_de\\_analisis\\_y\\_acciones\\_de\\_gestion/link/56ea6df008ae25ede831387a/download](https://www.researchgate.net/publication/298712051_Satisfaccion_y_valor_percibido_en_un_servicio_deportivo_publico_una_propuesta_de_analisis_y_acciones_de_gestion/link/56ea6df008ae25ede831387a/download)
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mexico: McGraw Hill.
- Hernandez, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 349-368.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. Francia: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Izquierdo, J. (2019). La calidad de servicio en la administracion publica. *Revista UUS*, 1-21. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>
- Jacques, J., Gallucci, C., & Sicurello, C. (2009). *Dirección de marketing gestión estratégica y operativa del mercado*. México: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación.



- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación. Obtenido de <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Ley N°26497. (7 de Julio de 2006). *Ley organica del registro nacional de identificacion y estado civil*. Obtenido de [Reniec.gob.pe: http://www.reniec.gob.pe/portal/html/rccc/LEY\\_ORGANICA\\_RENIEC.pdf](http://www.reniec.gob.pe: Reniec.gob.pe: http://www.reniec.gob.pe/portal/html/rccc/LEY_ORGANICA_RENIEC.pdf)
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Revista Universidad y empresa*, 33-54. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- Lopez, L., Olivera, S., & Tinoco, D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relacion Estado-ciudadanos: Politicas y estrategias para la calidad de atencion al contribuyente en el servicio de administracion tributaria*. Lima: ESAN. Obtenido de [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018\\_MAGEM\\_16-3\\_04\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 67-81. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- Lozano, L. (1998). ¿Que es calidad total ? *Rev Med Hered*, 28-34. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v9n1/v9n1tr1.pdf>
- Martínez, J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Revista Iberoamericana de enfermeria comunitaria*, 1-69. Obtenido de <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
- Mejia, E., & Novoa, E. (2013). *Metodología de la investigación*. Colombia: Ediciones de la U.
- Morrillo, M., & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 111-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>



- Mullins, J., Walker, O., Boyd, H., & Larreche, J. (2007). *Administración del marketing*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Munch, L. (1998). *Más Allá de la Excelencia y de la Calidad Total*. México: Editorial Trillas.
- Oliver, R. (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de la decisión de satisfacción. *Journal of Marketing Research*, 460-469. Obtenido de <http://www.sietmanagement.fr/wp-content/uploads/2017/12/Oliver.pdf>
- Pizam, A., & Ellis, T. (1999). Satisfacción del cliente y su medición en las empresas hoteleras. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 326-339. Obtenido de <https://www.academia.edu/7304864/Custommer-satisfaction-and-its-measurement-in-hospitality-enterprises>
- Quiroa, M. (5 de Diciembre de 2019). *Producto*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/producto-marketing.html>
- Ramos, M. (2019). *Propuesta de un programa de gestión de calidad para la mejora de la atención al usuario en la unidad de gestión educativa*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Real Academia Española. (28 de Junio de 2019). *Calidad*. Obtenido de Diccionario electrónico de la Real Academia Española: <https://dle.rae.es/calidad>
- Real Academia Española. (19 de Septiembre de 2019). *Experiencia*. Obtenido de Diccionario electrónico de la Real Academia Española: <https://dle.rae.es/experiencia>
- RENIEC. (10 de Febrero de 2012). *Quiénes somos*. Obtenido de Reniec.gob.pe: <https://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm#>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 139-153. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/635/63500309.pdf>



- Reyes, L., & Veliz, M. (2019). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del conocimiento*, 570-591.
- Reyna, L., & Ventura, K. (2008). Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar. *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de investigaciones Jurídicas de la UNAM*, 589-600. Obtenido de <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/28960>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Guayaquil: Universidad Católica. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Murcia: Universidad Católica San Antonio. Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequen>
- Sánchez, J. (13 de Febrero de 2016). *Servicio*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%c3%a1nchez\\_P\\_Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%c3%a1nchez_P_Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sancho, A. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo. Obtenido de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Secce, I. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de las empresas de moto taxi del distrito de Andahuaylas, 2017*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de [https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/343/Ivan\\_Tesis\\_Bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/343/Ivan_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)





- Sherman, F. (23 de Agosto de 2019). *¿Por qué es importante la calidad en el servicio al cliente?* Obtenido de BizFluent: <https://bizfluent.com/about-5437915-quality-customer-service-important.html>
- Torcuato, V. (30 de Abril de 2016). *Dr. Kaoru Ishikahua*. Obtenido de Mejoralacalidad.com: <https://mejoradelacalidad-victortorcuato.weebly.com/122-kaoru-ishikawa.html>
- Trillini, C. (1 de Mayo de 2013). *Objetivo*. Obtenido de Economia.org: <https://economia.org/objetivo.php>
- Tschohl, J. (2011). *Servicio al cliente*. Estados Unidos de America: Service quality Institute Latin America.
- Ucha, F. (11 de Mayo de 2009). *Necesidad*. Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/general/necesidad.php>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2006). *Calidad y servicio*. Bogotá: Ecoe. Obtenido de [http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/eJXNoCbVAnZ8hFKYtJzja.\\_CALIDAD\\_Y\\_SERVICIOS\\_-\\_CONCEPTOS\\_Y\\_HERRAMIENTAS.pdf](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/eJXNoCbVAnZ8hFKYtJzja._CALIDAD_Y_SERVICIOS_-_CONCEPTOS_Y_HERRAMIENTAS.pdf)
- Vega, A. (10 de Julio de 2017). *La importancia de la calidad en el servicio*. Obtenido de Revista Especificar: <https://www.especificarmag.com.mx/la-importancia-de-la-calidad-en-el-servicio.html>
- Veliz, S. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz\\_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Venegas, K. (21 de Octubre de 2019). *Satisfacción del cliente: ¿Cuál es su importancia?* Obtenido de Blog.dinterweb.com: <https://blog.dinterweb.com/valor-del-producto-vs-valor-del-cliente>



Ventura, W. (27 de Noviembre de 2019). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*. Obtenido de Universidad continental: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 51-72.

Yamada, G., & Montero, R. (2019). *Corrupción e inequidad en los servicios públicos en el Perú*. Lima: Universidad del Pacífico. Obtenido de <https://cies.org.pe/sites/default/files/files/diagnosticoypropuesta/archivos/dyp-50.pdf>

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Calidad total en la gestión de servicios*. España: The free press. Obtenido de [https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD\\_TOTAL\\_EN\\_LA\\_GESTI%C3%93N\\_DE\\_S](https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_S)



## ANEXOS



**Anexo 01: Matriz de consistencia**

| PROBLEMAS  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES  | DIMENSIONES     | INDICADORES   | METODOLOGÍA   |
|--|---|--|--|-----------------|---|---|
| <p><b>PROBLEMA GENERAL:</b><br/>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019?</p>             | <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b><br/>Describir la relación que existe entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019</p>              | <p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b><br/>La calidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019</p>                  | <p><b>VARIABLE 1:</b><br/><br/>CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS</p> | Intangibilidad  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factor Humano</li> <li>- Información</li> <li>- Celeridad de atención</li> </ul>   | <p><b>POBLACIÓN</b><br/><br/>Infinita</p> <p><b>MUESTRA</b><br/>380</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b><br/>Básica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b><br/><br/>Correlacional</p> <p><b>METODO DE INVESTIGACIÓN</b><br/><br/>Deductivo</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b><br/><br/>NO experimental, transeccional o transversal</p> <p><b>INSTRUMENTO</b><br/><br/>Cuestionario</p> <p><b>TÉCNICA</b><br/><br/>Encuesta</p> |
| <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b><br/>¿Cuál es la relación que existe entre la intangibilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019?</p> | <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b><br/>Determinar la relación que existe entre la intangibilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019</p> | <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b><br/>HE1: La intangibilidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.</p> |  | Indivisibilidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interacción</li> <li>- Compromiso</li> </ul>   |   |
| <p>¿Cuál es la relación que existe entre la indivisibilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019?</p>                                  | <p>Determinar la relación que existe entre la indivisibilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019</p>                                  | <p>HE2: La indivisibilidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.</p>                                  |  | Heterogeneidad  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Constancia</li> </ul>  |   |
| <p>¿Cuál es la relación que existe entre la heterogeneidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019?</p>                                   | <p>Determinar la relación que existe entre la heterogeneidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019</p>                                   | <p>HE3: La heterogeneidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.</p>                                   |  | Inseparabilidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de respuesta</li> <li>- claridad</li> <li>- Eficiencia</li> </ul>   |   |
| <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inseparabilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019?</p>                                  | <p>Determinar la relación que existe entre la inseparabilidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019</p>                                  | <p>HE4: La inseparabilidad de servicios públicos se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019</p>                                   | <p><b>VARIABLE 2:</b><br/><br/>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</p>  | Expectativa     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia</li> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Flexibilidad</li> <li>- Actitud del personal</li> </ul> |   |
|  |   |  |  | Percepción      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos tangibles</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Empatía</li> </ul>  |   |

Nota. Elaboración propia

**Anexo 02: Constancias**

**CONSTANCIA DE CORRECCIÓN DE ESTILO**

EL ESPECIALISTA EN CORRECCIÓN DE ESTILO DE DOCUMENTOS CIENTÍFICOS  
QUIEN SUSCRIBE:

**HACE CONSTAR**

Que, en mi condición de corrector de estilo de documentos científicos, como especialista en el área de comunicación, corregí la estructura externa consistente en la corrección gramatical, ortográfica y semántica contextual (coherencia y cohesión) del informe final de la tesis titulada “**Calidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Oficina Registral Abancay - 2019**” presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas Curillo Tacuri, Liz Roxana para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Abancay, 30 de septiembre de 2021

  
Félix Palaca Rodríguez  
ESP. COMUNICACIÓN  
RAZONAMIENTO VERBAL



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Yo, Mg. Freddy Barrios Sánchez, con D.N.I. N°: 31037167 con licenciatura en Físico Matemáticas, Ostento el grado de **Magister y ejerzo docencia** en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento y el procesamiento de datos recogidos que se realizó a través de la encuesta, del informe final de la tesis titulada "**Calidad de servicios públicos y satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado civil, oficina registral Abancay – 2019**", presentando por el **Bachiller** en Ciencias Administrativas **Liz Roxana Curillo Tacuri**, para optar el título profesional de **Licenciado en Administración** en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

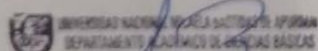
Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

### EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO, PROCESAMIENTO DE DATOS

| N° | INDICADORES   | VALORES |   |   |   |
|----|---|---------|---|---|---|
|    |   | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1  | El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación.                                  |         |   |   | X |
| 2  | El instrumento evidencia el problema a solucionar.  |         |   | X |   |
| 3  | El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la investigación.                      |         |   | X |   |
| 4  | El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación.           |         |   | X |   |
| 5  | Los indicadores son los correctos para cada dimensión.  |         |   | X |   |
| 6  | La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión                                    |         |   | X |   |
| 7  | En general, el instrumento permite un manejo ágil de la información y por ende para su procesamiento. |         |   |   | X |
| 8  | Fiabilidad del instrumento  |         |   | X |   |

Leyenda: 1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Excelente

Abancay 22 de Octubre de 2021



Mgt. Freddy Barrios Sánchez  
DOCENTE ASOCIADO

**Anexo 03: Cuestionario****CUESTIONARIO**

Me dirijo cordialmente a usted, con la finalidad de solicitar su cooperación, para responder el presente cuestionario de opinión. Sus respuestas representan un valioso aporte para la realización del proyecto de tesis “**Calidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2020**”, para optar al título de Licenciada en Administración. La información que suministre será utilizada para fines académicos y tendrá carácter confidencial. Por tal motivo, les agradezco por su colaboración.

**INSTRUCCIONES:**

A continuación, se presenta una lista de preguntas, por favor marque con un aspa (X) la alternativa que refleje mejor su opinión.

Género: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: 17-26 ( ) 27-36( ) 36-45 ( ) 46-55 ( ) 56-65 ( ) 65 a más ( )

| CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y REGISTRO CIVIL, OFICINA REGISTRAL ABANCAY - 2020 |  | Myy insatisfecho | Insatisfecho | Indiferente | Satisfecho | Myy satisfecho |
|---|--|------------------|--------------|-------------|------------|----------------|
|   |  | 1                | 2            | 3           | 4          | 5              |
| Nª  | <b>VARIABLE 1. CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS</b>   |                  |              |             |            |                |
| 1   | ¿Cómo percibió la atención del registrador del RENIEC, durante la atención de su solicitud del servicio público de identidad?        |                  |              |             |            |                |
| 2   | ¿Cómo califica la información brindada por el registrador del RENIEC, según el motivo de su solicitud?                               |                  |              |             |            |                |
| 3   | ¿Cómo califica usted, el tiempo de espera del registrador de RENIEC, según el motivo de su solicitud?                                |                  |              |             |            |                |
| 4   | ¿Cómo califica la interacción entre el registrador y el usuario del RENIEC?  |                  |              |             |            |                |
| 5   | ¿Cómo percibe la identidad institucional del registrador del RENIEC durante la atención de su solicitud?                             |                  |              |             |            |                |
| 6   | ¿Cómo percibe la atención personalizada establecida por la oficina registral de RENIEC OR Abancay?                                   |                  |              |             |            |                |
| 7   | ¿cómo califica la perseverancia del registrador de RENIEC, durante la atención de su solicitud?                                      |                  |              |             |            |                |
| 8   | ¿Cómo califica el tiempo de respuesta del registrador de RENIEC, según su solicitud?   |                  |              |             |            |                |
| 9   | ¿Cómo califica usted, el nivel de comunicación del registrador de RENIEC, durante la atención de su solicitud?                       |                  |              |             |            |                |
| 10  | ¿Cómo califica Ud. La eficiencia de los servicios públicos del registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud?            |                  |              |             |            |                |
|   | <b>VARIABLE 2. SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b>  |                  |              |             |            |                |
| 11  | ¿Cómo consideraría la experiencia de la atención del registrador de RENIEC, durante el tiempo de permanencia en la agencia?          |                  |              |             |            |                |
| 12  | ¿Cómo califica la confiabilidad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC, en relación a su solicitud?                 |                  |              |             |            |                |
| 13  | ¿Cómo califica la seguridad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC, durante el proceso de atención de su solicitud? |                  |              |             |            |                |
| 14  | ¿Cómo percibe la flexibilidad del Registrador de RENIEC, frente a su solicitud?  |                  |              |             |            |                |



|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 15 | ¿Cómo califica la actitud del Registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud?                                   |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Cómo califica los elementos tangibles en el ambiente físico de atención a los administrados por el registrador de RENIEC? |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Cómo califica la capacidad de respuesta del registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud?                    |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Cómo percibe la empatía del Registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud?                                    |  |  |  |  |  |





**Anexo 04:** Validación del instrumento por expertos**FICHA DE VALIDACIÓN****Datos del Experto:** Dr. Freddy Vega Loayza**Título de la Investigación:** "Calidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Oficina Registral Abancay – 2019"**Objetivo:** Describir la relación que existe entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.**Unidad de análisis:** Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil**Investigador:** Bach. Liz Roxana Curillo Tacuri**Instrumento:** Cuestionario.

| N°           | EVIDENCIAS                                  | INDICADORES  | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|--------------|---|--------------|------------|---|---|---|---|
|              |   |              | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01           | Operacionalización de la variables          | Metodología  |            |   |   |   | X |
| 02           | Pertinencia de reactivos                    | Coherencia   |            |   |   | X |   |
| 03           | Cantidad de reactivos para medir variable   | Suficiencia  |            |   |   |   | X |
| 04           | Basados en aspectos teóricos de la variable | Consistencia |            |   |   |   | X |
| 05           | Expresado en hechos perceptibles            | Objetividad  |            |   |   |   | X |
| 06           | Adecuado para los sujetos de estudio        | Oportunidad  |            |   |   | X |   |
| 07           | Formulado con lenguaje apropiado            | Claridad     |            |   |   | X |   |
| 08           | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | Actualidad   |            |   |   | X |   |
| 09           | Muestra una organización lógica             | Organización |            |   |   | X |   |
| 10           | Calidad de instrucciones                    | Calidad      |            |   |   |   | X |
| <b>TOTAL</b> |   |              | a          | b | c | d | e |

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (20+25) / 50 = 0.9 = 90\%$

**NOTA:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 19 de diciembre de 2019

U.N. MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
EAPAE

*Freddy Vega Loayza*

Dr. Freddy Vega Loayza  
DOCENTE ORDINARIO  
PRINCIPAL

Sello y firma del experto

## FICHA DE VALIDACIÓN

**Datos del Experto:** Mg. Josué Huamani Cayllahua.

**Título de la Investigación:** "Calidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Oficina Registral Abancay – 2019"

**Objetivo:** Describir la relación que existe entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.

**Unidad de análisis:** Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

**Investigador:** Bach. Liz Roxana Curillo Tacuri

**Instrumento:** Cuestionario.

| N°           | EVIDENCIAS                                  | INDICADORES  | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|--------------|---|--------------|------------|---|---|---|---|
|              |   |              | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01           | Operacionalización de la variables          | Metodología  |            |   |   | X |   |
| 02           | Pertinencia de reactivos                    | Coherencia   |            |   |   | X |   |
| 03           | Cantidad de reactivos para medir variable   | Suficiencia  |            |   |   |   | X |
| 04           | Basados en aspectos teóricos de la variable | Consistencia |            |   |   | X |   |
| 05           | Expresado en hechos perceptibles            | Objetividad  |            |   |   |   | X |
| 06           | Adecuado para los sujetos de estudio        | Oportunidad  |            |   | X |   |   |
| 07           | Formulado con lenguaje apropiado            | Claridad     |            |   | X |   |   |
| 08           | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | Actualidad   |            |   |   | X |   |
| 09           | Muestra una organización lógica             | Organización |            |   |   | X |   |
| 10           | Calidad de instrucciones                    | Calidad      |            |   |   |   | X |
| <b>TOTAL</b> |   |              | a          | b | c | d | e |

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (6+20+5) / 50 = 0.82 = 82\%$

**NOTA:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 20 de diciembre del 2019


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
 E.A.P. ADMINISTRACIÓN  
  
 Mgtr. Adm. Josué Huamani Cayllahua  
 DOCENTE AUXILIAR  
 Sello y firma del experto

## FICHA DE VALIDACIÓN

**Datos del Experto:** Dr. Wilson Mollocondo flores

**Título de la Investigación:** "Calidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Oficina Registral Abancay – 2019"

**Objetivo:** Describir la relación que existe entre la calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay – 2019.

**Unidad de análisis:** Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

**Investigador:** Bach. Liz Roxana Curillo Tacuri

**Instrumento:** Cuestionario.

| Nº           | EVIDENCIAS                                  | INDICADORES  | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|--------------|---|--------------|------------|---|---|---|---|
|              |   |              | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01           | Operacionalización de la variables          | Metodología  |            |   |   |   | X |
| 02           | Pertinencia de reactivos                    | Coherencia   |            |   |   | X |   |
| 03           | Cantidad de reactivos para medir variable   | Suficiencia  |            |   |   | X |   |
| 04           | Basados en aspectos teóricos de la variable | Consistencia |            |   |   | X |   |
| 05           | Expresado en hechos perceptibles            | Objetividad  |            |   |   |   | X |
| 06           | Adecuado para los sujetos de estudio        | Oportunidad  |            |   |   | X |   |
| 07           | Formulado con lenguaje apropiado            | Claridad     |            |   |   |   | X |
| 08           | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | Actualidad   |            |   | X |   |   |
| 09           | Muestra una organización lógica             | Organización |            |   |   |   | X |
| 10           | Calidad de instrucciones                    | Calidad      |            |   |   |   | X |
| <b>TOTAL</b> |   |              | a          | b | c | d | e |

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (3+16+25) / 50 = 0.88 = 88\%$

**NOTA:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 20 de diciembre del 2019.

UNIVERSIDAD NACIONAL  
MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC

Dr. Wilson J. Mollocondo Flores  
DOCENTE

Sello y firma del experto

**Anexo 05:** Confiabilidad de instrumento

Alfa de Cronbach

---

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| 0.947                             | 18             |

---



Anexo 06: Encuesta rellena

**CUESTIONARIO**

Me dirijo cordialmente a usted, con la finalidad de solicitar su cooperación, para responder el presente cuestionario de opinión. Sus respuestas representan un valioso aporte para la realización del proyecto de tesis "Calidad de Servicios Públicos y Satisfacción de los Usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral Abancay - 2020", para optar al título de Licenciada en Administración. La información que suministre será utilizada para fines académicos y tendrá carácter confidencial. Por tal motivo, les agradezco por su colaboración.

**INSTRUCCIONES:**  
A continuación, se presenta una lista de preguntas, por favor marque con un aspa (X) la alternativa que refleje mejor su opinión.

Género: Masculino ( ) Femenino (X)  
Edad: 17-26 ( ) 27-36 ( ) 36-45 (X) 46-55 ( ) 56-65 ( ) 65 a mas ( )

| CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y REGISTRO CIVIL, OFICINA REGISTRAL ABANCAY - 2020 |  | muy insatisfecho | insatisfecho | indiferente | satisfecho | muy satisfecho |
|---|--|------------------|--------------|-------------|------------|----------------|
|   |  | 1                | 2            | 3           | 4          | 5              |
| <b>Nº VARIABLE 1. CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS</b>   |  |                  |              |             |            |                |
| 1   | ¿Cómo percibió la atención del registrador del RENIEC, durante la atención de su solicitud del servicio público de identidad?        |                  |              | X           |            |                |
| 2   | ¿Cómo califica la información brindada por el registrador del RENIEC, según el motivo de su solicitud?                               |                  |              | X           |            |                |
| 3   | ¿Cómo califica usted, el tiempo de espera del registrador de RENIEC, según el motivo de su solicitud?                                |                  | X            |             |            |                |
| 4   | ¿Cómo califica la interacción entre el registrador y el usuario del RENIEC?  |                  |              | X           |            |                |
| 5   | ¿Cómo percibe la identidad institucional del registrador del RENIEC durante la atención de su solicitud?                             |                  |              | X           |            |                |
| 6   | ¿Cómo percibe la atención personalizada establecida por la oficina registral de RENIEC OR Abancay?                                   |                  |              | X           |            |                |
| 7   | ¿cómo califica la perseverancia del registrador de RENIEC, durante la atención de su solicitud?                                      |                  |              | X           |            |                |
| 8   | ¿Cómo califica el tiempo de respuesta del registrador de RENIEC, según su solicitud?   |                  | X            |             |            |                |
| 9   | ¿Cómo califica usted, el nivel de comunicación del registrador de RENIEC, durante la atención de su solicitud?                       |                  |              | X           |            |                |
| 10  | ¿Cómo califica Ud. La eficiencia de los servicios públicos del registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud?            |                  |              | X           |            |                |
| <b>VARIABLE 2. SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b>   |  |                  |              |             |            |                |
| 11  | ¿Cómo consideraría la experiencia de la atención del registrador de RENIEC, durante el tiempo de permanencia en la agencia?          |                  | X            |             |            |                |
| 12  | ¿Cómo califica la confiabilidad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC, en relación a su solicita?                  |                  | X            |             |            |                |
| 13  | ¿Cómo califica la seguridad de los servicios que le brinda el registrador de RENIEC, durante el proceso de atención de su solicitud? |                  | X            |             |            |                |
| 14  | ¿Cómo percibe la flexibilidad del Registrador de RENIEC, frente a su solicitud?  |                  | X            |             |            |                |
| 15  | ¿Cómo califica la actitud del Registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud?   |                  | X            |             |            |                |
| 16  | ¿Cómo califica los elementos tangibles en el ambiente físico de atención a los administrados por el registrador de RENIEC?           |                  | X            |             |            |                |
| 17  | ¿Cómo califica la capacidad de respuesta del registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud?                              |                  |              | X           |            |                |
| 18  | ¿Cómo percibe la empatía del Registrador de RENIEC, durante la atención a su solicitud?  |                  |              | X           |            |                |

Gracias.



Anexo 07: Datos tabulados

| N  | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   |
| 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 6  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 7  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 8  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 9  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 10 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 11 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 12 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 13 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 14 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 15 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 16 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 17 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 18 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 19 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 20 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 21 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 22 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 23 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 24 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 25 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 26 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 27 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 28 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 29 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 30 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 31 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 32 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 33 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 34 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 35 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 36 | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 37 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 38 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 39 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 40 | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 41 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 42 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 43 | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 44 | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 45 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 51 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 53 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 57 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 58 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 70 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 72 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 73 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 76 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 77 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 78 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 79 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 80 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 81 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 82 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 84 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 86 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 87 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 |
| 88 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 89 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 90 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 91 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 92  | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 93  | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 94  | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 95  | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 96  | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 97  | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 98  | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 |
| 99  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 101 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 103 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 104 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 105 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 106 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 108 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 109 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 111 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 112 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 113 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 114 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 115 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 116 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 117 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 118 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 119 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 120 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 121 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 122 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 123 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 124 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 125 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 126 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| 127 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 128 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 129 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 130 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 131 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 132 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 133 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 134 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 136 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 137 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 138 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |





|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 139 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 140 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 141 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 142 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 143 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 145 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 146 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 147 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 148 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 149 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 150 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 151 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 152 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 153 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 154 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 155 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 157 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 158 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 159 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 160 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 161 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 162 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 163 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 164 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 165 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 166 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 167 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 168 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 169 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 170 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 171 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 172 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 173 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 174 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 175 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 176 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 177 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 178 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 179 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 180 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 181 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 182 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 183 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 184 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 185 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 186 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 187 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 188 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 189 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 190 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 191 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 192 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 193 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 194 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 195 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 196 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 197 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 198 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 199 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 200 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 201 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 202 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 203 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 204 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 205 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 206 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 207 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 208 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 209 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 210 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 211 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 212 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 213 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 214 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 215 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 216 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 217 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 218 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 219 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 220 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 221 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 222 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 223 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 224 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 225 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 226 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 227 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 228 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 229 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 230 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 231 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 232 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 233 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 234 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 235 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 236 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 237 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 238 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 239 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 240 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 241 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 242 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 243 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 244 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 245 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 246 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 247 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 248 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 249 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 250 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 251 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 252 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 253 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 254 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 255 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 256 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 |
| 257 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 258 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 259 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 260 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 261 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 262 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 263 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 264 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 265 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 266 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 267 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 268 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 269 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 270 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 271 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 272 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 273 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 274 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 275 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 276 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 277 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 |
| 278 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 279 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 280 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 281 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 282 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 283 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 284 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 285 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 286 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 287 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 288 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 289 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 290 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 291 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 292 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 |
| 293 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 294 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 295 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 296 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 297 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 298 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 299 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 300 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 301 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 302 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 303 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 304 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 305 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 306 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 307 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 308 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 309 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 310 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 311 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 312 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 313 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 314 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 315 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 316 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 317 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 318 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 319 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 320 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 321 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 322 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 323 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 324 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 325 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 326 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 327 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 328 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 329 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 330 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 331 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 332 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 333 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 334 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 335 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 336 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 337 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 338 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 339 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 340 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 341 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 342 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 343 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 344 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 345 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 346 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 347 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 348 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 349 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 350 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 351 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 352 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 353 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 354 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 355 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 356 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 357 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 358 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 359 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 360 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 361 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 362 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 363 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 364 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 365 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 366 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 367 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 368 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 369 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 370 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 371 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 372 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 373 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 374 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 375 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 376 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 377 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 378 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 379 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 380 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



Anexo 08: Fotografías

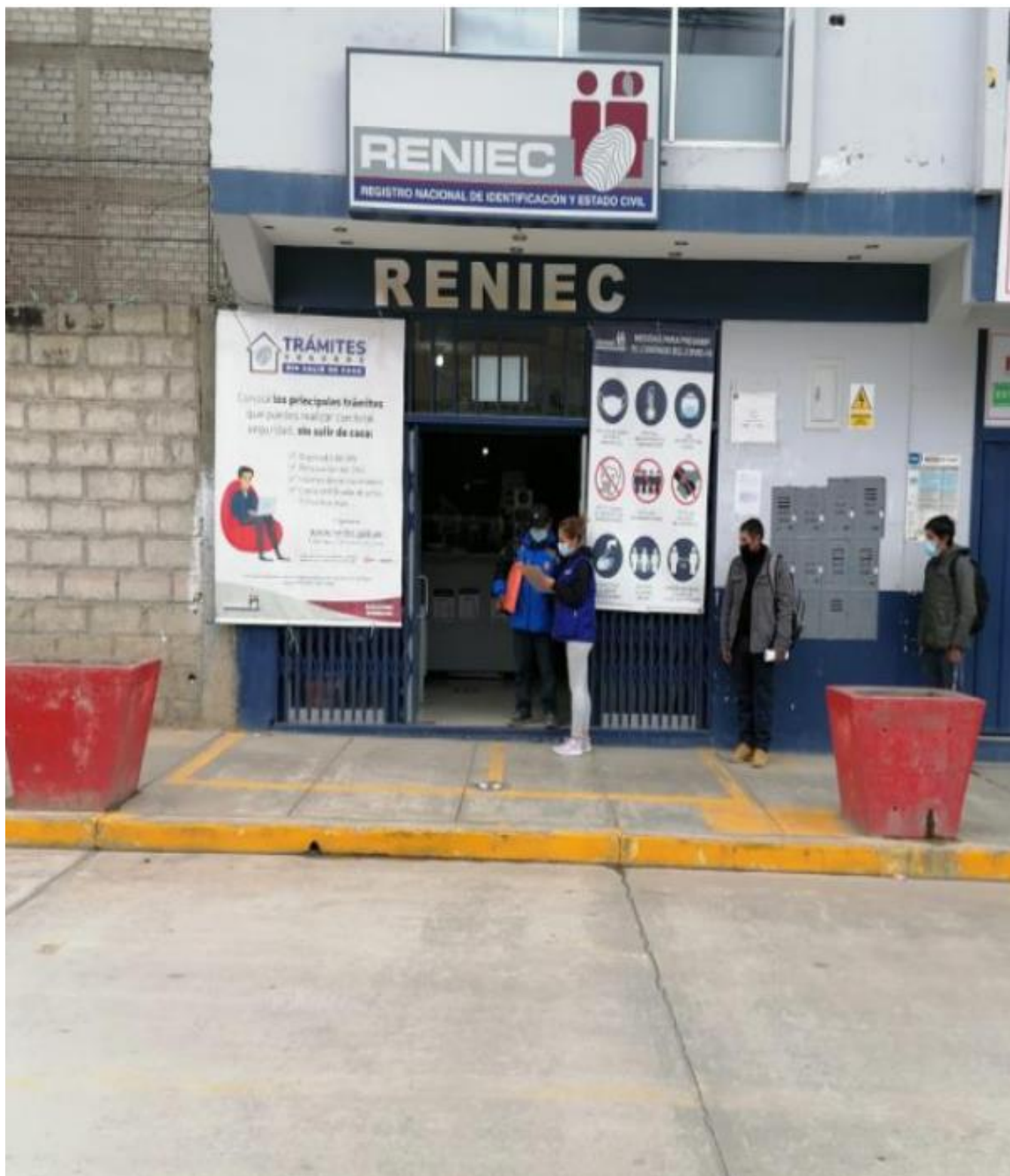


Foto 01: se está dando las pautas para el llenado del cuestionario



Fotografía 02: respondiendo consultas del encuestado





Fotografía 03: encuesta a ciudadano