



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

## Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima

### Quality of citizen registry services for users of the National Registry of Identification and Civil Status of Lima

Recibido: 15 de marzo 2021

Aprobado: 17 de mayo 2021

#### RESUMEN

##### AUTOR 1:

Dr. Charry Aysanoa, Juan Marciano; doctor en Educación (UNMSM); filiación: Universidad César Vallejo (UCV), Perú; docente de investigación científica en la UCV; orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3728-1291>; e-mail: [jcharryaysanoa@gmail.com](mailto:jcharryaysanoa@gmail.com)

##### AUTOR 2:

Mg. Emperatriz Dina Flores Leiva; Mg. en Gestión Pública (UCV); filiación: Universidad César Vallejo; funcionaria de RENIEC; orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3455-1412>; e-mail: [dinafloresleiva@gmail.com](mailto:dinafloresleiva@gmail.com)

**Objetivo:** la presente investigación tiene como objetivo explicar la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de atención en la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en el Área de Informes, Trámites de DNI y Registro Civil. **Materiales y métodos:** asume el paradigma positivista y enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo y diseño no experimental, de corte transversal. El escenario de estudio fue la oficina Registral Lima, provincia y departamento de Lima. La población estuvo conformada por 1500 ciudadanos que realizan trámites en un solo día; la muestra fue elegida de forma probabilística y representó 305 ciudadanos en tres áreas específicas: Informes, Trámites y Registro Civil. La técnica empleada fue la encuesta y se aplicó el instrumento válido y confiable: SERVQUAL, el cual evalúa las percepciones y las expectativas respecto a los servicios que reciben los usuarios. **Resultados y conclusiones:** los ciudadanos que realizan trámites ante el RENIEC califican como mediana la calidad del servicio que les brinda la institución registral de ciudadanía y estado civil. Las expectativas y percepción ciudadana presentan valores negativos, lo que significa que los usuarios no muestran confianza en que la atención vaya a mejorar, por lo menos en el corto tiempo; a ello se suma que los ambientes en donde reciben atención no reúnen las expectativas para recibir una buena atención.

**Palabras clave:** percepción, calidad de atención, capacidad, registro civil.

#### ABSTRACT

**Objective:** the objective of this research is to explain the perception of citizens regarding the quality of service at the Registry Office of the National Registry of Identification and Civil Status in the Area of Reports, ID Card Procedures and Civil Registration. **Materials and methods:** it assumes the positivist paradigm and quantitative approach, basic type, descriptive level and non-experimental, cross-sectional design. The study setting was the Lima Registry office, province and department of Lima. The population consisted of 1,500 citizens who carry out procedures in a single day; the sample was chosen probabilistically and represented 305 citizens in three specific areas: Reports, Procedures and Civil Registry. The technique used was the survey and a valid and reliable instrument was applied: SERVQUAL, which evaluates perceptions and expectations regarding the services received by users. **Results and Conclusions:** Citizens who carry out procedures at RENIEC rate the quality of the service provided by the citizenship and civil status registry institution as medium. Citizen expectations and perception show negative values, which means that users are not confident that the service will improve, at least in the short term; in addition, the environments where they receive service do not meet expectations for good service.

**Keywords:** perception, quality of care, capacity and civil registration.



## 1. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en instituciones públicas y privadas es una necesidad global de la población. Las personas, naturales y jurídicas, requieren ser atendidas en los servicios que recibe, de manera óptima y humana. Cuando una institución no brinda un buen servicio, no solamente trasgrede la misión institucional, sino que afecta los derechos de las personas; estos se convierten en usuarios insatisfechos. La satisfacción de los usuarios, como señalan García-Ubaque & Morales-Sánchez (2019), es un indicador de la calidad en la atención, es un reflejo de las barreras de accesibilidad a los servicios, particularmente de orden administrativo y cultural. De hecho, la provisión de los servicios públicos es la razón fundamental de la administración pública (Montaña, 2005), constituye una de las principales funciones del Estado moderno (Velilla, 2005), y deviene en brindar un adecuado y óptimo servicio a la población; en consecuencia, la administración pública, es un conjunto de acciones que realizan las entidades en función del bienestar de la ciudadanía (Villa, Cando, Alcoser & Ramos, 2017).

85

En Latinoamérica, existen problemas respecto a la calidad en el servicio en las instituciones públicas. Tal como lo señalan Nunhes, Ferreira y de Oliveira (2016), en el caso de Colombia, por ejemplo, hay deficiencia en la atención de los servicios institucionales y se requiere la mejora de la eficiencia en las operaciones, el incremento de la calidad de los bienes y servicios, así como el aumento de la confiabilidad de los procesos, para brindar una mejor atención a los usuarios. En las organizaciones, hay la necesidad de implementar sistemas integrados de gestión a fin de optimizar las actividades (Ruiz & Batista, 2018) para una buena atención pública. La sociedad está experimentando constantes cambios y, por lo mismo, se enfrenta a desafíos que hace que las instituciones estén obligadas a responder de la mejor manera (Alfaro, 2012, citado en Rivas, 2021).

En el Perú, las entidades públicas intentan emerger adaptándose a distintas predisposiciones burocráticas con el propósito de ser superiores en nuestro planeta

globalizado. Por ejemplo, la RENIEC tiene como función principal de identificar a todos los habitantes del país, y estos deben recibir una óptima atención. Es prioridad que todos los ciudadanos peruanos sean identificados, desde las perspectivas humanista y tecnológica. No obstante, la misión de toda institución es brindar atención de calidad, esta no se condice con la realidad, puesto que se ha observado la insuficiente cantidad de registradores en el área de atención a los ciudadanos, quienes hacen extensas colas y expresa su fastidio y malestar, con relación al trato brindado por el personal de seguridad. Otro factor es la plataforma del sistema de matriz de la institución que presenta un aletargamiento en su funcionamiento y perjudica el servicio brindado al ciudadano, lo que trae consigo el retraso en los plazos establecidos y demora en la comunicación con otras entidades, que se manifiesta en un trabajo interinstitucional, en el sentido que la información registral de la entidad se comparte con otras instituciones, por ejemplo, municipalidades. De acuerdo al protocolo de atención de RENIEC, la calidad de atención a los usuarios se evidencia en el servicio que se brinda con eficiencia, respeto, responsabilidad y cordialidad, lo que permite fortalecer el posicionamiento institucional sobre la base de la confianza pública de los usuarios satisfechos (RENIEC, s.f.).

86

La calidad de la atención es imperiosa en una institución. Tal como lo precisan (Hernández et al., 2018) la calidad de atención resulta una estrategia para impulsar la competitividad de la organización; desde una perspectiva integral, constituye un conjunto de procesos interrelacionados cuya finalidad es la satisfacción del usuario. La calidad, en palabras de (Deming, 1986) consiste en transformar las necesidades y expectativas futuras del usuario de forma cuantificable y medible, convirtiéndose en una vía para lograr la plena satisfacción de los usuarios de una organización. Por otro lado, la calidad solo puede determinarse desde la perspectiva del usuario nos señala (Zaharias & Pappas, 2016) al haber una percepción de satisfacción de los usuarios de

una institución significa que la organización es sinónimo de competitividad, lo que se traduce en una clara sintonía con las necesidades de la sociedad (Barba, 2004).

En el caso de los usuarios del RENIEC, que realizan trámites relacionados a la identificación registral, estado civil, entre otros, el cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de estos están altamente relacionados con el contacto directo (Duque, 2005) a quienes se les debe brindar atención satisfactoria, planificando y desarrollando la capacidad para concentrar los esfuerzos de eficiencia, eficacia y flexibilidad en el desempeño institucional (Wagner et al., 2014). De hecho, existe la necesidad de mejorar la calidad de atención al servicio en las instituciones públicas para, de esta manera, incrementar la credibilidad que confieren a las administraciones públicas y que, en consecuencia, es un elemento vital para elevar el nivel de éxito institucional (Gutiérrez, Vásquez & Cuesta, 2010, citado en López y Arenas, 2021).

La investigación tiene su base científica en algunas teorías formales: la teoría de Calidad y Servicio (Albrecht, 1998), centrada en expender al consumidor lo que necesita adquirir teniendo una visión desarrollada en los siete aspectos que evalúan la calidad. Asimismo, al compendiar esta teoría obtendremos un triángulo de servicio que integra un sistema apto para las necesidades del cliente. (Oliver, 1980) con su teoría de Desconfirmación de Expectativas se apoyó en la calidad percibida y la satisfacción del usuario teniendo resultados en estimación de los usuarios respecto al servicio recibido. En tanto, (Zeithaml, 2001) con su Teoría de las Brechas o Gaps, sustenta que existen cinco tipos de brechas agrupadas en clientes y empresas. La brecha de los clientes es la expectativa que se tiene a los servicios brindados y la percepción es una vez ejercitado el servicio ofrecido. En cuanto a brechas se fragmentan en 4, las cuales identifican lo que el cliente espera, el servicio brindado, el servicio definido y el desempeño del servicio presentado.

(Zeithaml et al., 1992) nos indica las dimensiones de la calidad de atención iniciando por la fiabilidad, tan importante y necesaria cuando se trata de brindar servicios, es la

capacidad para desarrollar una asistencia de aspecto honesto y meticulouso; capacidad de respuesta es el deseo de servir al ciudadano en un breve tiempo; seguridad es el entendimiento y cuidado exhibido por los colaboradores, además de su capacidad para crear confianza; empatía es el interés que proporciona la entidad a sus clientes; elementos tangibles es el aspecto de los inmuebles e individuos que participan del servicio. Además, la constitución de estas dimensiones contribuye al desarrollo de los conceptos de calidad de servicio partiendo desde su definición exacta. El objetivo general es explicar la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de atención en la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). El objetivo específico es explicar la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de atención en el área de informes, tramites de DNI y registro civil.

## 2. MÉTODO

La investigación según (Hernández et al., 2010) se sustenta con un paradigma positivista y enfoque cuantitativo; correspondiendo también a un tipo básico, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. (Hernández et al., 2010) señalan que el propósito de este tipo de investigación es describir la variable y sus dimensiones. El escenario de estudio fue en la oficina Registral Lima, ubicado en el Jr. Cuzco N° 653, Cercado de Lima teniendo la autorización del Jefe Regional Lima con fecha 09/10/2019. La población estuvo conformada por 1500 ciudadanos que realizan sus trámites en un solo día teniendo como referencia obtenida de la ticketera virtual ubicada al ingreso de la Oficina Registral de Lima, donde otorga un ticket de atención donde describe el área y el tipo de trámite a realizar. Asimismo, la muestra elegida de forma probabilística, estuvo representada por 305 personas, la clasificación del área se obtuvo por una ticketera virtual teniendo en el área de Informes 39.3 % un equivalente a 120 usuarios, área de Tramites de DNI 34.4 % equivalente 105 usuarios y área de Registro civil 26.2 equivalente 80 usuarios, considerando un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error admisible. En los criterios de inclusión se consideraron a

los ciudadanos atendidos en el día la encuesta, siendo excluidos los ciudadanos que no mostraron DNI, que no desearon participar y menores de edad. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento SERVQUAL (Zeithaml et al., 1993), que consiste en dos cuestionarios: 1) plasma las expectativas de la calidad de atención y 2) plasma percepciones del servicio recibido. El instrumento presenta un índice de 0,877 de confiabilidad, medido con el alfa de Cronbach en una prueba piloto. Según la tabla 1, se tienen las siguientes dimensiones de la variable: calidad de atención:

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores	Escala
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de apariencia moderna</li> <li>Instalaciones visualmente atractivas</li> <li>Empleados con apariencia pulcra</li> <li>Elementos materiales atractivos</li> </ul>	1, 2, 3, 4	<b>Escala ordinal</b>	Muy alta calidad (94 – 110)
			Totalmente satisfecho (5)	Alta calidad (76 – 93)
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplen lo prometido</li> <li>Sincero interés por resolver problemas</li> <li>Realizan bien el servicio por primera vez</li> <li>Concluyen el servicio en el tiempo prometido</li> <li>No cometen errores</li> </ul>	5, 6, 7, 8, 9	Satisfecho (4)	Mediana calidad (58 – 75)
			Ni satisfecho, ni insatisfecho (3)	Baja calidad (40 – 57)
			Insatisfecho (2)	Muy baja calidad (22 – 39)
			Totalmente insatisfecho (1)	
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunican cuándo concluirán el servicio</li> <li>Los empleados ofrecen un servicio rápido</li> <li>Los empleados siempre están dispuestos a ayudar</li> <li>Los empleados nunca están demasiado ocupados</li> </ul>	10, 11, 12, 13		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comportamiento confiable de los empleados</li> <li>Clientes se sienten seguros</li> <li>Los empleados son amables</li> <li>Los empleados muestran conocimientos suficientes</li> </ul>	14, 15, 16, 17		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecen atención individualizada</li> <li>Horarios de trabajo conveniente para los clientes</li> <li>Tienen empleados que ofrecen atención personalizada</li> <li>Se preocupan por los clientes</li> <li>Comprenden las necesidades de los usuarios</li> </ul>	18, 19, 20, 21, 22		

Fuente: adaptado de Zeithaml, Parasumaran y Berry (1993), por Dina Flores Leiva (2019)



### 3. RESULTADOS

A continuación, los resultados obtenidos por dimensiones de la variable de estudio. En la figura 1 se presentan las dimensiones de calidad, correspondiente al área de Informes de RENIEC:

**Figura 1**

*Evaluación de las dimensiones de calidad en el área de Informes*



Fuente: elaboración propia

Como se puede ver en la figura 1, la escala va desde totalmente insatisfecho = 1, hasta totalmente satisfecho = 5, los resultados muestran que, en el área de Informes, todas las dimensiones están entre el valor 3 (ni satisfecho ni insatisfecho) hasta el valor 4 (satisfecho). Sobresale levemente la dimensión: seguridad, con un valor 3.3 (levemente satisfecho); las dimensiones: capacidad de respuesta y empatía, presentan valores más bajos (3.06). No hay evidencia de que los ciudadanos muestren satisfacción respecto a la calidad de atención en el RENIEC.

En la tabla 2 se presenta información respecto al índice de calidad percibida por los encuestados:

**Tabla 2**

*Índice de Calidad de atención promedio general del área de Informes*

DIMENSIONES	EXPECTATIVA	PERCEPCION	PROMEDIO	ICA GENERAL
ELEMENTOS TANGIBLES	5	3,13	-1,87	-1,87
FIABILIDAD	5	3,11	-1,89	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5	3,06	-1,94	
SEGURIDAD	5	3,3	-1,7	
EMPATIA	5	3,06	-1,94	

Fuente: elaboración propia

Los resultados muestran los promedios de expectativas y percepción de los usuarios respecto al área de informe, apreciándose datos negativos, lo que significa que los ciudadanos no tienen buenas expectativas ni una buena percepción respecto a los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad ni la empatía que la institución brinda a sus ciudadanos.

**Figura 2**

*Evaluación de las dimensiones de calidad en el área de Trámite*



Fuente: elaboración propia

Según la figura 2, los resultados en el área de Trámite donde se aprecia que los ciudadanos optaron por los elementos tangibles, aunque muy cercano al valor 3 (ni satisfecho ni insatisfecho); las dimensiones de seguridad y empatía presentan valores muy bajos. Los ciudadanos no se sienten satisfechos con la atención en dicha área.

En la tabla 3 se presenta información referida a la calidad de atención, percibida por los usuarios del área de Trámite:

**Tabla 3**

*Índice de Calidad de atención promedio general del área de Trámite*

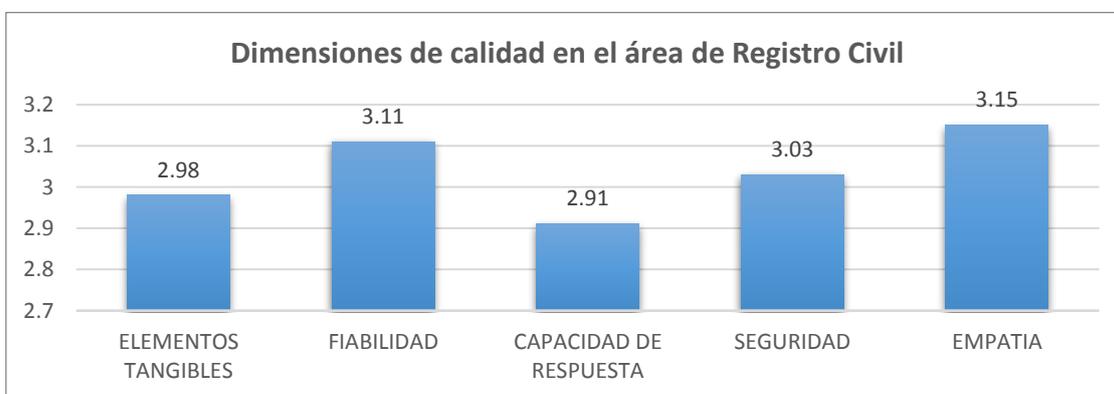
DIMENSIONES	EXPECTATIVA	PERCEPCION	PROMEDIO	ICA GENERAL
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	5	3,17	-1,83	-1,97
<b>FIABILIDAD</b>	5	3,04	-1,96	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	5	3,01	-1,99	
<b>SEGURIDAD</b>	5	2,95	-2,05	
<b>EMPATIA</b>	5	2,97	-2,03	

Fuente: elaboración propia

Los resultados respecto al índice de calidad en expectativa como en percepción dando un promedio negativo.

**Figura 3.**

*Evaluación de las dimensiones de calidad en el área de Registro Civil*



Fuente: elaboración propia

Los resultados en el área de Registro Civil (figura 3) donde se aprecia que los ciudadanos optaron por la fiabilidad y empatía como las mejores dimensiones, proporcionándole un porcentaje de aceptación pero que no llega al valor 4 (satisfacción); la capacidad de respuesta es la dimensión con un valor menor, con tendencia a 2 (insatisfecho).



A continuación, se presenta la tabla 4, de los datos referidos a la percepción de los usuarios con relación a la atención recibida en el área de Registro Civil:

**Tabla 4**

*Índice de calidad de atención promedio general del área de Registro Civil*

DIMENSIONES	EXPECTATIVA	PERCEPCION	PROMEDIO	ICA GENERAL
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	5	2,98	-2,02	-1,96
<b>FIABILIDAD</b>	5	3,11	-1,89	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	5	2,91	-2,09	
<b>SEGURIDAD</b>	5	3,03	-1,97	
<b>EMPATIA</b>	5	3,15	-1,85	

Fuente: elaboración propia

La calidad de atención promedio general del área Registro Civil, tiene valores negativos en las dimensiones, dando un promedio general de -1,96 que explica que la percepción sobre la validez es negativa.

#### 4. DISCUSIÓN

Se encontró en el área de Informes que el índice de calidad determina a la dimensión de la seguridad una conducta equivalente a los ciudadanos ni satisfechos ni insatisfechos; esto genera un diferente modo de apreciar la confiabilidad. Estos resultados tienen similitud a lo encontrado por Sánchez (2018) en un estudio efectuado en la sede de RENIEC de Tarapoto, Perú, en donde un poco más de la mitad de los usuarios califican como no óptimo la calidad de atención, sobre todo debido a la deficiente capacidad que muestran los colaboradores para brindar ayuda a los ciudadanos, quienes desconocen los trámites respectivos. Frente a esta situación, la satisfacción se incrementa cuando el servicio adquiere influencia en los usuarios por la calidad de servicios que reciben (Hansemarky & Albinsson, 2014).



Respecto a la brecha de -1.87 se aprecia un valor negativo, indicando la percepción de insatisfacción del ciudadano para con la calidad recibida. Estos resultados se contradicen con lo que han encontrado, en el sentido que debe haber un balance entre la percepción y la expectativa para lograr una alta satisfacción en las organizaciones. Se debe administrar, de la mejor manera, los factores de percepción y las expectativas de los usuarios para, sobre la base de esta información, buscar la mejora de los servicios (Zeithaml et al., 1993).

De hecho, lo que la gente busca es que encuentre buena atención en las instituciones a donde asiste para realizar trámites, para ello, la organización debe desarrollar la calidad de la atención que, en palabras de (Cronin & Taylor, 1992), es la filiación y complacencia de las exigencias de los clientes, así como otra imagen de disposición, asociada sin ser igual a la complacencia, que se confronta a las expectativas de la ejecución. En esa línea (Zeithaml et al., 1993) refieren que la calidad de atención es la desigualdad de la función percibida, esto nos refiere a la falta de una eficiente atención, ya que la percepción está siendo medida mediante la observación. En tanto, (Wan, 2009) coincide al señalar que la calidad de atención con disimilitud con el servicio esperado y percibido se fracciona en calidad técnica que nos brinda la precisión de los procesos y desafíos del personal, en cambio la calidad funcional es el servicio brindado en la capacidad del personal en dar el servicio.

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

Con relación a la brecha de -1.97 se aprecia un valor negativo, lo que indica insatisfacción de los ciudadanos respecto a la atención que reciben. El problema se basa en la poca cantidad de registradores y la falta de actualización en los sistemas informáticos generando un malestar al llegar y recibir una atención demasiado lenta. Otro asunto importante es la calidad de atención brindada a personas mayores, niños y madres gestantes, que toma gran parte del tiempo en la atención de los registradores, lo que conlleva a los ciudadanos a que quieran tener la misma atención personalizada. No se evidencia que los usuarios estén realmente satisfechos con este servicio, por lo que tiene que mejorarse para llegar a considerarse un servicio de calidad, con orientación lógica y de proporción (Delahoz et al., 2020). Estos autores encontraron que hay mejora de servicio si es que se constituye un método fundamentado sobre las suposiciones de las teorías de la calidad.

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

Con respecto al área de Registro Civil y su índice de calidad determina a los ciudadanos ni satisfechos ni insatisfechos en la empatía, la cual interpreta que los registradores tienen una realidad ajena al servicio brindado. Con relación a la brecha en el registro civil se tiene un -1.96, valor negativo, que indica la insatisfacción de los ciudadanos en la atención recibida. Al igual que el problema de tener pocos registradores y un sistema lento se genera una demora en la búsqueda de los documentos de registro para los ciudadanos lo cual ralentiza la atención. Estos resultados coinciden con lo hallado por (Almeida et al., 2018), en el sentido que los

usuarios de una organización presentaron niveles bajos de satisfacción respecto al servicio que recibían. En esa misma línea, (Morais et al., 2013) concluyeron que los usuarios muestran niveles de insatisfacción por los servicios que reciben en una institución y que se deben mejorar los patrones de estimación actual para aumentar significativamente la satisfacción de los usuarios.

## CONCLUSIONES

Los ciudadanos que realizan trámites en la oficina registral Lima el día de la encuesta obtuvieron como resultado del estudio en las tres áreas de informes, tramites y registro civil una mediana calidad de atención (ni satisfecho ni insatisfecho). En relación del área de informes las dimensiones de más bajo valor son la capacidad de respuesta y la empatía. Por ello, se necesita acondicionar en sus ventanillas micrófonos para que el ciudadano escuche mejor los requisitos que se le brinde. Además, un adecuado servicio de toldos de acuerdo a la estación pertinente para proteger al ciudadano.

En relación al área de trámite DNI las dimensiones de más bajo valor son la seguridad y la empatía. Por esta razón, la problemática es la poca cantidad de registradores y la falta de actualización en los sistemas informáticos generando malestar al llegar y recibir una atención demasiado lenta. Asimismo, se necesita más ventanillas de atención preferencial para la calidad de atención brindada a las personas mayores, niños y madre gestantes que toman gran parte de tiempo. En relación al área de registro civil las dimensiones de valor bajo valor tenemos a la capacidad de respuesta y los elementos tangibles ya que tiene las mismas necesidades para otorgar una buena calidad de atención. Por ello, la automatización del registro civil avanza progresivamente. Las municipalidades pueden solicitar el Registro Civil en Línea y asistencia técnica y legal sobre su uso, si cumplen los siguientes requisitos como contar con luz eléctrica, una computadora, una impresora láser y conexión a Internet.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K. (1998). *La Revolución del Servicio: Lo único que cuenta es un cliente satisfecho*. Santafé de Bogotá: 3R Editores. <https://bit.ly/33EqJtg>
- Almeida, N., Coutinho F., Barros, T., Gonzaga, A. & Dumke, D. (2018). *Evaluation of quality of service: real case in the hotel fitness center*. <https://bit.ly/2Rht1vR>
- Barba, A. (2004). Calidad total en las organizaciones: poder, ambigüedad y aspectos simbólicos. *Los estudios organizacionales en México*, (1), 453-474.
- Cedano, M. (2020). *Condición laboral y calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019*. <https://bit.ly/3bpeXan>
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension*. <https://bit.ly/3y6errE>
- Delahoz, E., Fontalvo, T. & Fontalvo, O. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una universidad*. <https://bit.ly/2RMcoZc>
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology. Center for advanced engineering study.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, Revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 64-80. <https://bit.ly/3fdz64l>
- García-Ubaque, J., & Morales-Sánchez, L.G. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá/Perceived service quality in the Bogotá public health system. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 128-134. <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
- Hansemarky, M. & Albinsson, A. (2014). *Marketing de servicios*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. <https://bit.ly/3oaoili>
- Hernández, R., Fernández, C. & Batista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. <https://bit.ly/3hjGePd>

- López, F. y Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Journal, Revista de Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 107-124. <http://bit.ly/3uSchdf>
- Montaña, A. (2005). *El concepto de servicio público en el derecho administrativo*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Morais, M., Santos, E., Rizatto, D. & Maria. (2013). *The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services*. <https://bit.ly/3y6UdOr>
- Nunhes, T. V., Ferreira, L. C., y de Oliveira, O. J. (2016). Evolution of integrated management systems research on the Journal of Cleaner Production: Identification of contributions and gaps in the literature. *Journal of Cleaner Production*, (139), 1234-1244.
- Oliver, R. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. <https://bit.ly/3uMCVnF>
- RENIEC (s.f.). *Protocolo para la atención al usuario del RENIEC*. <file:///D:/ART%8DCULO%20RENIEC%202021/0.%>
- Rivas, R. (2021). La motivación intrínseca y su relación con la gestión pública de los directores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 – Lima. *Journal, Revista de Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 37-49. <http://bit.ly/3hsrVrF>
- Ruiz, K. (2016). *La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Pollería Chifa “Sabrosón” de la provincia de Tocache*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.
- Ruiz, A. & Batista, M. (2018). Integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo en una entidad pública del orden nacional del sector hacienda. *Signos*, 10(2), 141-157. <http://dx.doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.08>
- Sánchez, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto – RENIEC, 2018*. (Tesis de posgrado), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.>

- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. & Anchundia, R. (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*. <https://bit.ly/3hlxsiO>
- Velilla, M. (2005). *Los servicios públicos como instrumento de solidaridad y cohesión social del Estado*. Bogotá: Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez C. Ltda.
- Villa, H., Cando, A., Alcoser, F. & Ramos, R. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa*, 6(4), 55-71. <http://bit.ly/3foFvtr>
- Wagner, C., Groene, O., Thompson, C. A., Klazinga, N. S., Dersarkissian, M., Arah, O. & Lombarts, M. (2014). Development and validation of an index to assess hospital quality management systems. *International Journal for Quality in Health Care*, 26(1), 16-26. <https://bit.ly/3eHuDYD>
- Wan, W. (2009). *Service quality in health care setting*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. <https://bit.ly/3eElwYO>
- Zaharias, P., & Pappas, C. (2016). Quality Management of Learning Management Systems: A User Experience Perspective. *Current Issues in Emerging E-learning*, 3 (1), 5-10. <https://bit.ly/2QbNL7C>
- Zeithaml, V. (2001). *The Customer Pyramid: Creating and Serving Profitable Customers*. <https://bit.ly/2R6wf5r>
- Zeithaml, V., Berry, L. & Parasuraman, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. <https://bit.ly/3wfwl9N>
- Zeithaml, V., Berry, L. & Parasuraman, A. (1993). *The Nature and Determinant of Customer Expectation of Service*. <https://bit.ly/3w5eK3U>