UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE PROCESOS Y LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC), DISTRITO DE TACNA - 2025

TESIS

Presentada por:

Bach. Kelly Rosario Emilia Luque Pachao

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA – PERÚ

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

TESIS

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE PROCESOS Y LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC), DISTRITO DE TACNA - 2025

Tesis sustentada y aprobada el 01 de julio del 2026; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : .....
Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez

SECRETARIO : .....
Dr. Javier Fernando Mendoza Quispe

MIEMBRO : .....
Mgr. David Franklin Cajahuanca Giraldez

ASESOR : .....
Mgr. David Franklin Cajahuanca Giraldez

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Mgr. DAVID FRANKLIN CAJAHUANCA GIRALDEZ
en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad (indicar de Facultad/Posgrado) N° 14053 de la TESIS (indicar lo que corresponda: tesis/trabajo de investigación/ trabajo académico/trabajo de suficiencia profesional), titulado:

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE PROCESOS Y LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC), DISTRITO DE TACNA - 2025

Presentada por la BACHILLER (indicar estudiante/egresado/bachiller/titulando/magister)
KELLY ROSARIO EMILIA LUQUE PACHAO

Para optar el (indicar el grado académico/título profesional/título de segunda especialidad profesional)
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del **software de similitud textual** TURNITIN cuenta con el **nivel de similitud permitido cuyo porcentaje** es 10 % Por lo que, **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la TESIS (indicar si es: tesis/trabajo de investigación/ trabajo académico/trabajo de suficiencia profesional) enunciado líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para la obtención de TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN (indicar: grado académico/título profesional/Título de segunda especialidad profesional), según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio institucional.

FIRMA ASESOR
DAVID FRANKLIN CAJAHUANCA GIRALDEZ
DNI 00506181


Huella digital

FIRMA TESISTA
KELLY ROSARIO EMILIA LUQUE PACHAO
DNI 47928603


Huella digital

DEDICATORIA

A Dios por darme la fuerza y oportunidad de culminar esta meta.

A mis dos hijos quienes fueron mi inspiración de seguir continuando.

A mi familia por ser el pilar de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado esa fuerza que necesitaba siempre sosteniéndome y guiándome en todo momento.

A mi asesor y a los docentes profesionales de esta casa universitaria, quienes con sus enseñanzas, nos guían para el mejoramiento de nuestra carrera profesional.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA iv

AGRADECIMIENTO v

ÍNDICE DE TABLAS ix

ÍNDICE DE FIGURAS xi

RESUMEN xii

ABSTRACT xiii

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3

1.1. Descripción del problema 3

1.2. Formulación del problema 5

1.2.1. Problema general 5

1.2.2. Problemas específicos 6

1.3. Justificación e importancia de la investigación 6

1.3.1. Justificación 6

1.3.2. Importancia 7

1.4. Objetivos de la investigación 8

1.4.1. Objetivo general 8

1.4.2. Objetivos específicos 8

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 10

2.1. Antecedentes de la investigación 10

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional 10

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional 11

2.1.3. Antecedentes a nivel local 12

2.2. Bases teóricas 14
2.2.1. Gestión de calidad de procesos 14
2.2.2. Satisfacción percibida por el usuario 24
2.3. Glosario de términos básicos 29
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO 31
3.1. Hipótesis 31
3.1.1. Hipótesis General 31
3.1.2. Hipótesis Específicas 31
3.2. Definición y operacionalización de variables 33
3.2.1. Variable 1 33
3.2.2. Variable 2 34
3.3. Limitaciones y alcances de la investigación 35
3.3.1. Alcances 35
3.3.2. Limitaciones 35
3.4. Tipos y nivel de investigación 36
3.5. Caracterización o tipo del diseño de investigación 37
3.6. Población y muestra 38
3.6.1. Población 38
3.6.2. Muestra 38
3.7. Técnica e instrumento de investigación 39
3.7.1. Técnica de recolección de datos 39
3.7.2. Instrumento para la recolección de datos 40
3.8. Tratamiento de datos 41
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 43

4.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos 43

4.2. Análisis descriptivo 45

4.2.1. Resultados de la variable gestión de la calidad de procesos y dimensiones 45

4.2.2. Resultados de la variable satisfacción percibida por el usuario y dimensiones 51

4.3. Prueba de normalidad por variables 61

4.4. Comprobación de hipótesis 63

4.4.1. Comprobación de hipótesis general 64

4.4.2. Comprobación de hipótesis especifica 1 66

4.4.3. Comprobación de hipótesis especifica 2 67

4.4.4. Comprobación de hipótesis especifica 3 69

4.5. Discusión de resultados 70

CONCLUSIONES 74

RECOMENDACIONES 76

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 78

ANEXOS 86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable gestión de la calidad de procesos 33

Tabla 2 Operacionalización de variable satisfacción percibida por el usuario 34

Tabla 3 Test de Alfa de Cronbach para variable: Gestión de la calidad de procesos 43

Tabla 4 Test de Alfa de Cronbach para variable: Satisfacción percibida por el usuario 44

Tabla 5 Dimensión de calidad de procesos 45

Tabla 6 Dimensión de tecnología 47

Tabla 7 Dimensión de mejora del servicio 48

Tabla 8 Resultados de variable: Gestión de la calidad de procesos 50

Tabla 9 Dimensión de calidad funcional percibida 52

Tabla 10 Dimensión de calidad técnica percibida 53

Tabla 11 Dimensión de valor percibido 55

Tabla 12 Dimensión de confianza 56

Tabla 13 Dimensión de expectativas 58

Tabla 14 Resultados de variable: Satisfacción percibida por el usuario 59

Tabla 15 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov 62

Tabla 16 Intervalos de valor de Rho de Spearman 63

Tabla 17 Test Rho de Spearman para hipótesis general 65

Tabla 18 Test Rho de Spearman para hipótesis específica 1 66

Tabla 19 Test Rho de Spearman para hipótesis específica 2 68

Tabla 20 Test Rho de Spearman para hipótesis específica 3 69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de dimensión calidad de procesos 46

Figura 2 Niveles de dimensión tecnología 47

Figura 3 Niveles de dimensión mejora del servicio 49

Figura 4 Niveles de variable gestión de la calidad de procesos..... 50

Figura 5 Niveles de dimensión calidad funcional percibida..... 52

Figura 6 Niveles de dimensión calidad técnica percibida..... 54

Figura 7 Niveles de dimensión valor percibido..... 55

Figura 8 Niveles de dimensión confianza..... 57

Figura 9 Niveles de dimensión expectativas 58

Figura 10 Niveles de variable satisfacción percibida por el usuario 60

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la relación existente entre la gestión de la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en el distrito de Tacna durante 2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra se calculó mediante un muestreo probabilístico aleatorio para poblaciones infinitas y estuvo conformada por 375 usuarios que acudieron a realizar trámites en la institución, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos. Los resultados descriptivos evidenciaron que el 61,6 % de los usuarios percibió la gestión de la calidad de procesos en un nivel alto, mientras que la satisfacción percibida se ubicó en un nivel medio, representado por el 73,1 % de los usuarios. Asimismo, el análisis inferencial mediante el coeficiente rho de Spearman permitió establecer la existencia de una relación positiva fuerte entre ambas variables, con un valor de $\rho = 0,747$ y un nivel de significación de $p = 0,000$, lo que permite inferir que una mejor gestión de los procesos institucionales se asocia con mayores niveles de satisfacción de los usuarios. Se concluye que la gestión de la calidad de procesos constituye un factor determinante en la satisfacción percibida por el usuario.

Palabras clave: gestión de la calidad de procesos, satisfacción percibida, servicio público, RENIEC.

.

ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze the relationship between process quality management and user-perceived satisfaction at the National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC) in the Tacna district during 2025. The study employed a quantitative approach, basic research type, correlational level, and a non-experimental, cross-sectional design. The sample size was determined using random probability sampling for infinite populations and consisted of 375 users visiting the institution for administrative procedures; a structured questionnaire was administered to them for data collection. Descriptive results showed that 61.6% of users perceived process quality management to be at a high level, whereas perceived satisfaction fell within the medium range, representing 73.1% of users. Furthermore, inferential analysis using Spearman's rho coefficient established a strong positive relationship between the two variables ($\rho = 0.747$; $p = 0.000$), suggesting that improved management of institutional processes is associated with higher levels of user satisfaction. It is concluded that process quality management is a determining factor in user-perceived satisfaction.

Keywords: process quality management, perceived satisfaction, public service, RENIEC.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión de la calidad de procesos es un elemento clave para mejorar el desempeño institucional y fortalecer la percepción que los usuarios tienen sobre los servicios que reciben. La correcta organización de los procesos, el uso adecuado de la tecnología y la implementación de acciones de mejora continua resultan fundamentales para garantizar una atención eficaz en las instituciones del Estado.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) cumple un papel esencial en la vida de los ciudadanos, pues es responsable de la identificación, el registro civil y la provisión de documentos oficiales. Debido a la naturaleza de sus funciones, la calidad con la que desarrolla sus procesos administrativos repercute en la experiencia del usuario, puesto que las demoras en la atención, las fallas en los sistemas, los trámites poco claros o las deficiencias en el servicio generan insatisfacción y afectan la confianza de la población en la institución.

En el distrito de Tacna, el RENIEC atiende diariamente a un elevado número de usuarios, lo que exige una gestión eficiente de sus procesos internos para responder adecuadamente a la demanda. Si bien se implementan mejoras orientadas a modernizar la atención, la calidad del servicio en entidades públicas como el RENIEC aún es evaluada de

diversas maneras por los ciudadanos que realizan trámites, ya que sus percepciones y expectativas respecto del servicio varían según la experiencia de atención recibida (Charry Aysanoa & Flores Leiva, 2021).

Diversos estudios señalan que una gestión de procesos orientada a la calidad contribuye a elevar la satisfacción del usuario, al reducir tiempos de espera, minimizar errores y mejorar la interacción durante la atención. Sin embargo, resulta indispensable contar con evidencia empírica que permita comprender esta relación en contextos específicos del sector público, considerando las particularidades institucionales y la percepción directa de los usuarios.

Bajo esta perspectiva, la presente investigación tuvo como propósito determinar la relación existente entre la gestión de la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario del RENIEC, distrito de Tacna, año 2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal, con la finalidad de aportar información relevante que contribuya a la mejora del servicio público y al fortalecimiento de la gestión institucional.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En el contexto internacional, la gestión de la calidad de procesos en las entidades públicas ha adquirido relevancia en los últimos años, especialmente ante la creciente demanda ciudadana de servicios eficientes, oportunos y centrados en el usuario. Según la OCDE (2020), la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas está vinculada a la calidad de los servicios que estas brindan.

En América Latina, la situación se agudiza debido a la percepción de ineficiencia e informalidad de muchas instituciones estatales. Según la Corporación Latinobarómetro (2023), solo el 30 % de los latinoamericanos confía en sus entidades públicas; la falta de calidad en la atención y la burocracia excesiva son algunas de las razones más frecuentes de insatisfacción. Esta problemática revela que las deficiencias en el cumplimiento normativo y en la calidad de los procesos administrativos permanecen latentes y están vinculadas a la satisfacción del ciudadano y al fortalecimiento de la legitimidad institucional.

A nivel nacional, el Perú impulsa políticas orientadas a la modernización de la gestión pública, como el caso del Modelo de Gestión de la Calidad del Estado Peruano propuesto por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). No obstante, estudios de entidades como la Defensoría del Pueblo alertan sobre los vacíos en la implementación efectiva de sistemas de gestión de calidad en instituciones públicas (Defensoría del Pueblo, 2025).

En su Informe de Supervisión de Servicios Públicos 2022, la Defensoría (2022) reportó que el 48% de ciudadanos atendidos en entidades estatales expresó algún grado de insatisfacción con la calidad del servicio recibido, señalando demoras, desinformación, falta de empatía del personal y procesos poco claros.

Para el caso de RENIEC, siendo una de las entidades clave para la identidad legal de las personas, no es ajena a dichas problemáticas. En años recientes, se han registrado quejas por colas prolongadas, demoras en la entrega de documentos y deficiencias en la atención remota, a pesar de los esfuerzos por digitalizar algunos de sus procesos.

En el ámbito local, específicamente en el distrito de Tacna, diversos medios de comunicación señalan la necesidad de mejorar la calidad de la atención en las oficinas públicas, entre ellas las del RENIEC (Radio Exitosa, 2026). En medios regionales y redes sociales es común encontrar quejas ciudadanas relacionadas con demoras en la atención, congestión en la

programación de citas, falta de orientación al usuario y tiempos de espera que no se corresponden con las expectativas actuales del servicio público. Aunque el RENIEC ha implementado plataformas virtuales y canales digitales para agilizar ciertos trámites, muchos usuarios enfrentan dificultades en los procesos presenciales y en la atención telefónica. Esta situación perjudica tanto su nivel de satisfacción como su percepción de la eficiencia institucional.

Ante dicha problemática, surge la necesidad de evaluar si la gestión de la calidad de procesos en RENIEC, sede Tacna, responde adecuadamente a las demandas de los ciudadanos. Por tanto, resulta fundamental identificar las brechas existentes entre la gestión de calidad actual y la percepción de los usuarios, a fin de proponer mejoras que contribuyan a una administración pública más eficiente y orientada a la satisfacción del ciudadano.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre la gestión de la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Existe relación entre la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025?

b) ¿Existe relación entre la tecnología y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025?

c) ¿Existe relación entre la mejora del servicio y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación

Justificación teórica: Se justifica porque ayuda a comprender cómo la gestión de la calidad de los procesos se vincula con el grado de satisfacción de los usuarios en instituciones públicas como el RENIEC. Asimismo, aporta conocimiento sobre teorías de la calidad, la mejora continua y la satisfacción del cliente adaptadas al contexto específico de un organismo estatal, lo que contribuye a ampliar el marco académico y científico de la gestión pública.

Justificación económica: Se justifica desde el punto de vista económico porque la optimización de la gestión de la calidad de los

procesos permite reducir los costos asociados a la falta de calidad, tales como los errores en los procedimientos y la gestión de los reclamos de los usuarios. Dichos costos representan un uso adicional de recursos humanos, tiempo y presupuesto institucional. En ese sentido, el fortalecimiento de la gestión de la calidad en el RENIEC contribuye a mejorar la eficiencia en el uso de los recursos públicos, disminuir los costos derivados de las fallas en los procesos y optimizar la atención brindada a los ciudadanos, lo que favorece una administración más eficiente del organismo.

Justificación práctica: La investigación permite identificar problemas reales en los procesos del RENIEC en Tacna y proponer mejoras concretas para optimizar la atención al usuario. Por consiguiente, mejorar la calidad de los procesos se traduce en servicios más rápidos, confiables y accesibles que benefician directamente a la población, al hacer que el organismo funcione mejor y responda a las necesidades ciudadanas.

1.3.2. Importancia

La tesis es importante porque se centra en la calidad de los procesos desarrollados por el RENIEC y en su repercusión en la satisfacción de las personas que utilizan sus servicios. Comprender dicha relación puede conducir a mejoras en la manera en que se realizan los trámites, de modo que el servicio sea más rápido y eficaz para los usuarios.

También es importante porque impulsa a RENIEC a buscar siempre mejorar sus procesos, ayudando a que los usuarios confíen más en la institución y se sientan mejor atendidos. Dicha mejora constante contribuye a que los servicios públicos sean más transparentes y accesibles para todos.

Finalmente, la investigación ayuda a que los recursos del Estado se usen mejor, evitando pérdidas de tiempo y dinero. Así, los ciudadanos reciben un mejor servicio y la institución crece en eficiencia para beneficiar a toda la comunidad tacneña.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Analizar la relación que existe entre la gestión de la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

1.4.2. Objetivos específicos

a) Identificar la relación que existe entre la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

b) Determinar la relación que existe entre la tecnología y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

c) Establecer la relación que existe entre la mejora del servicio y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Sobre la base de la revisión de investigaciones, se identificaron trabajos afines:

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Correa y Vélez (2023), en el artículo titulado "*Gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario en el GAD de Portoviejo*", plantearon como objetivo principal analizar la gestión de la calidad en los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo, con el propósito de identificar si esta influye en la satisfacción de los usuarios. Se concluyó que la gestión de la calidad implementada en los servicios de la institución es percibida como eficaz por los usuarios, ya que cumple principios fundamentales como la agilidad, la precisión, la claridad y la personalización de la atención. Dicha percepción positiva se relaciona directamente con la experiencia previa de los ciudadanos, quienes reconocen un trato eficiente por parte del personal y una atención oportuna a sus necesidades. Por ende, se concluye que la calidad se manifiesta tanto en el resultado final del servicio ofrecido como en la interacción con el usuario, lo que consolida una administración orientada a la mejora continua y a la satisfacción ciudadana.

Manuel et al. (2024), en el artículo titulado "*Gestión de procesos, calidad del servicio y satisfacción del cliente en una universidad privada*", plantearon como objetivo principal medir el efecto de la gestión de procesos en los niveles de calidad del servicio y en el grado de satisfacción de los usuarios finales. Los principales resultados mostraron que la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios finales se ubicaron en un nivel moderado, mientras que la gestión de la calidad se ubicó en un nivel bajo. Mediante el coeficiente de correlación de Pearson se concluyó que existe una relación positiva fuerte entre la gestión de procesos y la calidad del servicio que presta la institución de educación superior, explicada por un coeficiente de 0,752. Además, se determinó un coeficiente de 0,786 entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios finales. Por tanto, se puede interpretar que el incremento y la mejora de la gestión de procesos conducen a elevar los niveles de calidad y satisfacción de los usuarios finales que reciben directamente el servicio educativo de la institución.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Alvarado (2021), en Trujillo, Perú, en su tesis "*Gestión de procesos de calidad y satisfacción del cliente en el área de empaque y despacho, Montana S.A., Lima, 2021*", planteó como objetivo establecer el grado de influencia existente entre la gestión de procesos de calidad y los niveles de satisfacción de los consumidores. Mediante la prueba rho de Spearman se

obtuvo un coeficiente de 0,899 y un valor de p de 0,000 entre ambas variables de estudio, lo que demuestra una correlación positiva fuerte. Este resultado permite afirmar que mayores niveles de gestión de procesos de calidad reflejarán un incremento sustancial en los niveles de satisfacción de los consumidores, favorecido por políticas adecuadas de implementación de la calidad, asignación de recursos y planificación estratégica de la empresa.

Peña y Velásquez (2022), en Pimentel, Perú, en su tesis "*Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente del banco Azteca EKT Balta Chiclayo*", plantearon como objetivo diseñar una propuesta de sistema de gestión de procesos para incrementar los niveles de satisfacción y calidad de los servicios que presta una entidad financiera en la región de Chiclayo, Perú. Se concluyó que la gestión de los procesos vinculados a la atención al cliente presentaba deficiencias significativas ocasionadas por la falta de capacitación del personal y la congestión de las líneas telefónicas. Mediante la implementación de acciones, se optimizó la interacción con los usuarios y se mejoró la eficiencia operativa, lo que produjo un incremento del 63 % en la satisfacción del cliente y evidenció el impacto positivo de una gestión de procesos orientada a la calidad y al usuario.

2.1.3. Antecedentes a nivel local

Rivera (2022), en la investigación denominada "*Nivel de satisfacción como percepción de calidad de los procesos que brinda el sistema de*

atención móvil de urgencias de Tacna, enero-junio del año 2022", planteó como objetivo identificar los niveles de satisfacción derivados de la calidad percibida de los procesos de atención brindados por el Sistema de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en la región de Tacna. Se concluyó que la mayoría de los solicitantes del servicio fueron mujeres y que las atenciones clínicas representaron la mayor proporción de los casos. Aunque la mediana del tiempo de respuesta fue aceptable, con 11 minutos, se identificaron aspectos susceptibles de mejora, como el tiempo de recepción de las llamadas. No obstante, el 77,45 % de los usuarios percibió un nivel adecuado de satisfacción y destacó especialmente el uso apropiado de medicamentos y equipos durante la atención, lo que refleja un desempeño técnico positivo del servicio, aunque con áreas específicas que requieren optimización.

Ferrero (2019), en la investigación denominada "*Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente de la Empresa de Seguridad Tacna S.A.C., 2018*", planteó como objetivo medir el grado de influencia de la gestión de la calidad en los niveles de satisfacción de los usuarios finales de una empresa dedicada al rubro de la seguridad en la región de Tacna. Los resultados evidenciaron que el 80 % de los usuarios finales percibió que la empresa contaba con equipamiento moderno y adecuado, mientras que el 100 % afirmó haber recibido atención inmediata por parte del personal, lo que reflejó altos niveles de eficiencia operativa. Asimismo, el 93 % indicó que la organización mantenía un sistema de gestión de la

calidad activo y en mejora continua. No obstante, en el análisis estadístico se concluyó que ni la gestión de la calidad ni la normativa influyeron significativamente en la satisfacción del cliente, con un nivel de confianza del 95 %, mientras que el recurso humano sí mostró una relación significativa con el mismo nivel de confianza.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad de procesos

Gonzales y Cevallos (2022) señalan que la calidad en las organizaciones se configura como un conjunto de mecanismos orientados a fortalecer su posicionamiento competitivo, mediante la optimización continua de los bienes y servicios y el bienestar del personal. Dicho enfoque busca, además, generar eficiencia en el uso de los recursos, lo que permite disminuir los costos a largo plazo (p. 159).

Reyes et al. (2022) sostienen que se trata de una metodología organizada que contribuye al perfeccionamiento progresivo del desempeño operativo, pues eleva tanto la productividad como la eficacia institucional, lo que repercute directamente en la excelencia de los resultados ofrecidos al mercado (p. 220).

En función de estas posturas, la gestión de la calidad se interpreta como un proceso preventivo, en el cual se prioriza evitar las fallas antes que corregirlas. Para ello, es necesario reconocer los riesgos potenciales, establecer criterios claros de desempeño y preparar adecuadamente al

talento humano, de modo que cada actividad se ejecute conforme a parámetros previamente definidos.

Díaz y Salazar (2021) plantean que este enfoque tiene como eje central la satisfacción del cliente, la cual se alcanza al proporcionar soluciones que destaquen por su consistencia, fiabilidad y cumplimiento de las expectativas (p. 21).

Se puede entender que la calidad es el resultado producto de una supervisión constante y de ajustes permanentes en los procesos. Por tanto, implica que todos los miembros de la organización adopten un papel activo y asuman un compromiso con la mejora continua y con la excelencia en sus funciones.

Soto (2022) resalta la importancia del análisis de la información como base para la toma de decisiones en la gestión de la calidad, ya que permite detectar oportunidades de optimización y establecer metas orientadas al desarrollo sostenido (p. 6).

De acuerdo con los autores, dicho uso estratégico de los datos facilita la evaluación objetiva del rendimiento organizacional y orienta la implementación de acciones correctivas y preventivas.

En síntesis, la gestión de la calidad de los procesos se entiende como una filosofía organizacional de carácter integral, que promueve la mejora sistemática de las actividades internas. Su alcance trasciende la

simple identificación de errores, enfocándose principalmente en evitarlos mediante la planificación y estandarización de las operaciones.

De igual forma, impulsa una cultura institucional basada en la corresponsabilidad, donde cada integrante participa activamente en la optimización de los procesos y en la consecución de altos niveles de desempeño. En este marco, resulta fundamental la aplicación de instrumentos técnicos que permitan medir y controlar la calidad, tales como los gráficos de control, los cuales facilitan el seguimiento de indicadores y el cumplimiento de objetivos orientados a la mejora continua.

2.2.1.1. Teorías de la gestión de calidad de procesos

La gestión de la calidad de los procesos se ha consolidado progresivamente como un componente esencial para optimizar el desempeño organizacional y fortalecer la experiencia del cliente. Su desarrollo ha sido resultado de diversas aportaciones teóricas que, con el paso del tiempo, han sido enriquecidas por enfoques modernos orientados a la mejora continua.

- **Teoría de Control de Procesos**

Montgomery (2020) indica que el control estadístico de procesos (SPC) marcó un punto de inflexión en el estudio de la calidad. Dicho enfoque introdujo el uso de herramientas analíticas, especialmente los

gráficos de control, que permiten evaluar el comportamiento de los procesos y detectar desviaciones que puedan afectar su desempeño.

Se reconoce que toda actividad productiva presenta cierto grado de variación inherente, la cual debe ser analizada mediante métodos estadísticos para mantenerla dentro de límites aceptables. La propuesta de Shewhart radica en distinguir entre variaciones normales y aquellas que requieren intervención (Montgomery, 2020).

Por tanto, dicho enfoque representó un avance significativo al integrar el análisis estadístico en la administración de la calidad, estableciendo un precedente para el diseño de sistemas modernos orientados a la optimización de operaciones.

- **Teoría del Ciclo PHVA y Mejora Continua**

Hoyle (2021) indica que los aportes de W. Edwards Deming representan uno de los pilares fundamentales en la evolución de la gestión de la calidad, destacando especialmente el desarrollo del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), concebido como un modelo dinámico orientado al perfeccionamiento constante de los procesos organizacionales.

Adicionalmente, se plantea que la calidad no debe ser tratada como una actividad aislada, sino como un elemento estratégico integrado en la gestión empresarial. En este sentido, se resalta el rol de la alta dirección en

la creación de condiciones que favorezcan la mejora continua, promoviendo una cultura organizacional basada en el cambio, la innovación y el aprendizaje permanente.

Asimismo, Deming formuló un conjunto de principios orientados a transformar la gestión tradicional, entre los cuales se enfatiza la eliminación de obstáculos internos y el fortalecimiento de capacidades organizativas.

Por tanto, el ciclo PHVA mantiene plena vigencia, siendo incorporado en diversos sistemas de gestión de calidad, como la norma ISO 9001, donde se emplea como una herramienta clave para garantizar procesos eficientes, adaptables y sostenibles en el tiempo (Hoyle, 2021).

- **Teoría del Control de la Calidad Total**

Oakland (2018) propone que la responsabilidad de la calidad involucra a toda la organización en su conjunto. Dicho planteamiento integra dimensiones técnicas y organizacionales, asegurando que los estándares de calidad se encuentren alineados con los objetivos estratégicos institucionales.

Bajo este enfoque, se destaca la importancia del trabajo coordinado entre las distintas áreas funcionales, promoviendo una visión sistémica en la que cada unidad contribuye al aseguramiento de la calidad. Asimismo, se reconoce a la satisfacción del cliente como el principal criterio para

evaluar el desempeño organizacional, dado que refleja el nivel de cumplimiento de las expectativas del mercado.

En consecuencia, los sistemas de calidad deben diseñarse para generar valor agregado en la experiencia del cliente. Las herramientas derivadas de este enfoque permitieron fortalecer la competitividad empresarial, al facilitar la optimización de procesos internos y la consolidación de ventajas sostenibles en entornos cada vez más exigentes.

2.2.1.2. Marco de la Modernización de la Gestión Pública en Entidades del Estado Peruano

A partir de los planteamientos revisados, la gestión de la calidad de procesos se concibe como un enfoque orientado a perfeccionar el funcionamiento interno de las organizaciones, mediante la adopción de criterios y estándares que permitan alcanzar altos niveles de desempeño, optimizando tanto el uso de los recursos como la satisfacción del usuario final.

En el sector público, este enfoque adquiere una especial importancia debido a su incidencia directa en la provisión de servicios dirigidos a la ciudadanía. En el contexto peruano, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), aprobada mediante el Decreto Supremo N.° 030-2002-PCM, establece lineamientos orientados a fortalecer la calidad de los servicios estatales, promoviendo la mejora continua como principio fundamental. Entre sus ejes principales se encuentra la adopción

del enfoque por procesos, así como el fortalecimiento de la transparencia y la orientación hacia el ciudadano (Faolex, 2002).

En este sentido, dicha política surge como respuesta a la necesidad de consolidar una gestión pública eficiente, sustentada en procesos optimizados y en la definición de objetivos estratégicos vinculados a la innovación, la mejora de la gestión interna y el uso de información para la toma de decisiones. Asimismo, se busca impulsar un modelo de gobierno abierto que fortalezca la confianza de la población en las instituciones públicas (Novoa Jacobo & Valverde Meza, 2024)

La gestión de la calidad de procesos se posiciona como un elemento clave para mejorar el desempeño de las entidades estatales, al contribuir a la optimización de sus actividades operativas y a la adecuada provisión de bienes y servicios. Dicho enfoque resulta particularmente pertinente en instituciones como el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), cuya labor está directamente vinculada con la identificación de los ciudadanos y la gestión de registros fundamentales para el ejercicio de derechos.

De esta manera, la presente investigación se fundamenta en la premisa de que los lineamientos establecidos en la PNMGP deben materializarse en la gestión operativa de entidades como RENIEC, especialmente en la mejora de sus procesos internos. Ello permite no solo

elevar los niveles de eficiencia institucional, sino también fortalecer la percepción de calidad en los servicios brindados a la población.

2.2.1.3. Dimensiones de gestión de calidad de procesos

Gonzales y Cevallos (2022) realizan una validación estadística mediante un análisis factorial confirmatorio, a partir del cual establecen que la gestión de la calidad de procesos debe medirse mediante las siguientes dimensiones: calidad de procesos, tecnología y mejora del servicio (p. 163).

2.2.1.3.1. Calidad de procesos

León et al. (2018) mencionan que la calidad de los procesos se vincula con la capacidad de un sistema para generar resultados estables y predecibles, reducir la ocurrencia de fallas y optimizar el uso de recursos tales como el tiempo, los insumos y la fuerza laboral (p. 3).

Según el autor mencionado, dicho planteamiento resalta la importancia de la consistencia en la ejecución de las actividades, de modo que los productos o servicios mantengan características uniformes y cumplan con criterios previamente establecidos.

Becerra et al. (2019) sostienen que la calidad de los procesos está orientada a cumplir con las exigencias y expectativas del cliente mediante la entrega de resultados confiables, homogéneos y sin defectos (p. 6).

De tal manera, la calidad de procesos implica controlar las variaciones indeseadas en los resultados, asegurando mayor precisión en la prestación de productos o servicios, así como la disminución de costos derivados de errores o retrabajos.

Asimismo, supone un enfoque de mejora permanente, basado en la identificación de oportunidades de optimización, la implementación de prácticas más eficaces y la incorporación de soluciones innovadoras que permitan elevar los niveles de desempeño organizacional.

2.2.1.3.2. Tecnología

Terán et al. (2019) indican que la tecnología constituye un factor clave en la optimización de los procesos organizacionales, pues facilita el incremento de la eficiencia operativa y la generación de valor mediante la innovación (p. 368).

Según el autor, se posiciona como un soporte estratégico que contribuye a mejorar la ejecución de actividades, reducir errores y agilizar las operaciones.

Cantú (2019) señala que el uso de herramientas tecnológicas permite evaluar el rendimiento de los procesos, identificando limitaciones, cuellos de botella y oportunidades de mejora, lo que favorece una toma de decisiones más fundamentada (p. 97).

Según los autores mencionados, estos aportes permiten comprender que la tecnología actúa como un elemento integrador de los procesos, al facilitar la interconexión de los sistemas y el flujo eficiente de la información. La coordinación entre las diferentes áreas de la organización proporciona una visión global del funcionamiento operativo.

El componente tecnológico resulta indispensable para la adaptación organizacional frente a entornos cambiantes, pues permite responder oportunamente a las nuevas exigencias del mercado, los avances tecnológicos y las transformaciones en las necesidades de los usuarios.

2.2.1.3.3. Mejora del servicio

Malpartida et al. (2022) señalan que la mejora del servicio se orienta a detectar las limitaciones o deficiencias de los procesos que inciden negativamente en la calidad o en la prestación del servicio. Dicho enfoque exige una evaluación permanente de las actividades internas, con el fin de identificar oportunidades que permitan optimizar la rapidez, la eficiencia y la uniformidad de la atención brindada (p. 25).

En este sentido, la mejora del servicio se vincula con la optimización de diversos aspectos, tales como la calidad del servicio ofrecido, la disminución de tiempos de espera y el fortalecimiento de la experiencia del usuario, con el propósito de responder de manera más efectiva a sus requerimientos y expectativas.

El proceso implica mantener una interacción constante con los clientes, a fin de conocer sus percepciones, necesidades y sugerencias. La incorporación de esta retroalimentación resulta clave para orientar la toma de decisiones y promover ajustes que contribuyan a elevar el nivel del servicio.

Silva et.al. (2021) sostienen que la mejora del servicio debe entenderse como una actividad continua que requiere la participación de toda la organización y que fomenta una cultura orientada al perfeccionamiento permanente y al logro de altos estándares en la atención al cliente (p. 86).

Por último, este enfoque considera el fortalecimiento de las capacidades del personal. En ese sentido, el desarrollo de habilidades y competencias resulta fundamental para asegurar que los colaboradores actúen en concordancia con los principios de servicio de la organización y contribuyan a generar experiencias satisfactorias para los usuarios.

2.2.2. Satisfacción percibida por el usuario

La satisfacción del consumidor es un concepto clave en el ámbito empresarial, pues proporciona información sobre el grado en que los productos o servicios ofrecidos cumplen o superan las expectativas del cliente.

Rodríguez et al. (2023) afirman que la satisfacción se centra en el deseo de repetir las experiencias recibidas durante el servicio y que, al consumir el producto, se puede medir su grado (p. 68).

Sobre la base de la premisa de los autores, se deduce que la satisfacción es el grado en que una persona se siente complacida o insatisfecha después de haber adquirido un producto o servicio. Dicha percepción se basa en la comparación entre lo que el cliente esperaba recibir y lo que realmente obtuvo. Si la experiencia supera sus expectativas, su nivel de satisfacción será alto; si apenas las cumple, será moderado.

Dos Santos (2016) entiende la satisfacción como el conjunto de reacciones favorables que surgen de la interacción entre el consumidor y un producto o servicio. Dichas respuestas corresponden a estados emocionales que se originan en función de la experiencia percibida por el cliente durante dicho proceso (pp. 81-82).

Además, el autor enfatiza que la satisfacción depende tanto de aspectos tangibles, como la calidad del producto, como de factores intangibles, entre ellos la atención, la empatía del personal, la rapidez del servicio y la facilidad del proceso de compra. Por tanto, se trata de una percepción integral que abarca tanto la funcionalidad del producto como la experiencia emocional que acompaña la interacción con la empresa.

Febres y Mercado (2020) enfatizan que la satisfacción del consumidor se refleja en el cumplimiento o la superación de sus

expectativas respecto de los servicios que brinda una empresa; por ello, se considera una capacidad para satisfacer las expectativas del usuario (p. 398).

En síntesis, se entiende que la satisfacción es un estado emocional resultante de una experiencia positiva, mediante la cual el cliente se siente valorado por el bien o servicio adquirido. Se complementa con los niveles de atención y compromiso, que generan una disposición favorable hacia futuras compras y recomendaciones.

Además, Kotler y Keller (2012) sostienen que el concepto está estrechamente relacionado con la experiencia del cliente, ya que no basta con cumplir una función básica. Al contrario, las empresas deben generar momentos agradables, confiables y personalizados para provocar una percepción positiva. Solo así garantizarán que la satisfacción actúe como un reflejo del desempeño empresarial desde el punto de vista del consumidor.

2.2.2.1. Dimensiones de la Satisfacción del consumidor

Según Morocho y Burgos (2018) sostienen que, para medir adecuadamente la satisfacción del consumidor, deben considerarse las siguientes dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas (p. 31).

a) Calidad funcional percibida

Duque (2005) indica que la calidad funcional percibida se centra en la manera en que los consumidores reciben el trato durante los procesos de prestación de los servicios; es decir, en la forma en que la empresa los atiende (p. 71).

Por tanto, según el autor, esta dimensión guarda relación con la manera en que el consumidor experimenta el proceso de atención o el servicio mismo. Es decir, no solo importa el producto final, sino también el trato, la forma de atención y la orientación que recibe durante su interacción con la empresa.

b) Calidad técnica percibida

Manrique et al. (2018) la calidad técnica percibida como la evaluación de los resultados concretos que reciben los clientes. De esta manera, se centra en sus percepciones sobre los niveles de eficiencia y eficacia del bien o servicio obtenido al final del proceso (p. 186).

Según la premisa de los autores, esta dimensión corresponde al resultado tangible del servicio o producto que recibe el consumidor, quien valora que el producto cumpla su función y que el servicio resuelva eficazmente su necesidad.

c) Valor percibido

Gil y González (2008) definen que el valor percibido como una variable altamente relativa que puede variar entre situaciones y sujetos; por

ello, se considera un concepto que permite diferenciar a los clientes según su percepción del valor (p. 12).

Mediante esta dimensión se compara lo que los consumidores reciben (beneficio) con lo que entregan (costo). No se trata únicamente del precio monetario, sino también del tiempo y el esfuerzo emocional invertidos.

Si el cliente considera que lo recibido supera o justifica su inversión, percibirá que el valor fue justo o incluso alto. Por tanto, este es un elemento clave porque influye directamente en la satisfacción general del consumidor y en su intención de volver.

d) Confianza

Sánchez y Montoya (2016) definen la confianza como el conjunto de creencias sobre las promesas de una parte que demuestra fiabilidad y que, además, cumplirá todas sus obligaciones en un intercambio relacional (p.9).

Por consiguiente, se entiende que la confianza se construye a partir de las experiencias anteriores, la reputación de la empresa y la coherencia entre lo prometido y lo realmente cumplido. Cuando el consumidor confía en que la empresa no lo defraudará y que actuará con responsabilidad y transparencia, se genera seguridad. Esta seguridad emocional fortalece el vínculo entre el cliente y la marca y favorece que los consumidores vuelvan con mayor tranquilidad.

e) Expectativas

Perozo y León (2009) enfatizan que las expectativas se centran en el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad que espera un cliente antes de concretar la compra de un bien o servicio.

En este sentido, se entiende que las expectativas son las ideas previas que tiene el cliente sobre el producto o servicio que recibirá. Estas se forman a partir de la publicidad, los comentarios de otros clientes, las experiencias pasadas o la imagen de la marca.

Si lo recibido supera esas expectativas, la satisfacción será muy alta. Si apenas las cumple, la satisfacción será aceptable. Sin embargo, si queda por debajo de ellas, el cliente sentirá decepción. Por ende, comprender las expectativas del consumidor es clave para asegurar su satisfacción.

2.3. Glosario de términos básicos

2.3.1. Gestión de calidad de procesos

Es la administración sistemática para asegurar que cada proceso dentro de una organización funcione bien y cumpla con los estándares que garantizan resultados eficientes y de calidad.

2.3.2. Calidad de procesos

Es el grado en que un proceso realiza sus actividades correctamente y produce resultados que cumplen con los requisitos establecidos.

2.3.3. Mejora continua

Es la práctica constante de identificar oportunidades para perfeccionar procesos, productos o servicios, haciendo pequeños ajustes que suman beneficios a largo plazo.

2.3.4. Control estadístico de procesos (SPC)

Es la técnica que usa datos y herramientas estadísticas para monitorear y controlar un proceso, detectando variaciones que puedan afectar la calidad.

2.3.5. Control de calidad total (TQC)

Es un enfoque integral en el que toda la organización participa para garantizar la calidad en todos los aspectos, desde la producción hasta la atención al cliente.

2.3.6. Gráficas de control

Son representaciones visuales que muestran cómo varía un proceso en el tiempo, ayudando a identificar cuándo algo se desvía de lo normal.

2.3.7. Sistema de gestión empresarial (ERP)

Es un software que integra y administra todas las áreas y procesos de una empresa para optimizar recursos y mejorar la toma de decisiones.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

La gestión de la calidad de procesos tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

H_o: La gestión de la calidad de procesos no tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

H_1: La gestión de la calidad de procesos tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

3.1.2. Hipótesis Específicas

a) La calidad de procesos tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

H_o: La calidad de procesos no tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

H_1: La calidad de procesos tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

b) La tecnología tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

H_o: La tecnología no tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

H_1: La tecnología tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

c) La mejora del servicio tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

H_o: La mejora del servicio no tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

H_1: La mejora del servicio tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

3.2. Definición y operacionalización de variables

3.2.1. Variable 1

La variable 1 de la presente investigación corresponde a la gestión de calidad de procesos, siendo analizada en función de tres dimensiones propuestas por Gonzales y Cevallos (2022): calidad de procesos, tecnología y mejora del servicio.

Tales dimensiones permiten descomponer y evaluar de manera más precisa los componentes clave de la variable, tal como se detalla en la tabla siguiente:

Tabla 1

Operacionalización de variable gestión de la calidad de procesos

Dimensiones	Ítems	N° de ítems	Escala
Calidad de procesos	Ítem 1,2,3,4,5,6,7	7	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Tecnología	Ítem 8,9,10,11,12,13,14	7	
Mejora del servicio	Ítem 15,16,17,18,19,20,21	7	
	Total	21	

Nota. Según artículo validado de Gonzales y Cevallos (2022).

3.2.2. Variable 2

La variable 2 de la presente investigación corresponde a la satisfacción percibida por el usuario, siendo analizada en función de cinco dimensiones propuestas por Morocho y Burgos (2018): calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas.

Tales dimensiones permiten descomponer y evaluar de manera más precisa los componentes clave de la variable, tal como se detalla en la tabla siguiente:

Tabla 2

Operacionalización de variable satisfacción percibida por el usuario

Dimensiones	Ítems	N° de ítems	Escala
Calidad funcional percibida	Ítem 1,2,3,4,5	5	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Calidad técnica percibida	Ítem 6,7,8	3	
Valor percibido	Ítem 9,10,11,12	4	
Confianza	Ítem 13,14,15,16	4	
Expectativas	Ítem 17,18,19	3	
Total		19	

Nota. Según artículo validado de Morocho y Burgos (2018).

3.3. Limitaciones y alcances de la investigación

3.3.1. Alcances

El estudio se desarrolló considerando los siguientes criterios de delimitación:

a) Espacial: La investigación se efectuó en la sede del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) ubicada en el distrito de Tacna, abarcando los espacios donde se ejecutan las actividades operativas y administrativas relacionadas con la atención al ciudadano.

b) Temporal: La recopilación y evaluación de los datos se realizó durante el año 2025, periodo que analiza el funcionamiento institucional en un contexto actual y representativo de la prestación de servicios públicos.

c) Temático: El análisis se centró en la gestión de la calidad de los procesos y en la satisfacción percibida por los usuarios, abordando aspectos vinculados al desempeño del servicio y percepción del trato recibido.

El estudio tuvo como finalidad establecer la relación existente entre la calidad con que se gestionan los procesos internos y el nivel de satisfacción manifestado por los usuarios del RENIEC en el distrito de Tacna.

3.3.2. Limitaciones

Durante el levantamiento de información se identificaron ciertas restricciones que repercutieron en el desarrollo de la investigación:

Restricción de tiempo de los usuarios: Algunos ciudadanos mostraron limitada disponibilidad para responder los instrumentos de investigación, debido a la brevedad de su permanencia en la entidad y la necesidad de concluir sus trámites.

Limitaciones en el acceso a información institucional: En determinados casos, no fue posible disponer de información interna detallada sobre los procedimientos administrativos, como consecuencia de disposiciones normativas y criterios de reserva institucional.

No obstante, las restricciones no comprometieron la viabilidad del estudio, dado que la aplicación de los cuestionarios se ajustó a los tiempos de atención y se contó con la autorización correspondiente para realizar el trabajo de campo.

Asimismo, la investigación demandó recursos económicos vinculados principalmente al trabajo presencial y a la aplicación directa de los instrumentos, lo que permitió asegurar la obtención de información primaria y fortalecer la consistencia de los resultados obtenidos.

3.4. Tipos y nivel de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo. Según Ñaupas et al. (2018), este se caracteriza por orientarse hacia la medición objetiva de los fenómenos y recurrir a instrumentos estructurados para recolectar información verificable.

A través del uso de técnicas estadísticas se facilita la identificación de tendencias y la validación de hipótesis para brindar un respaldo empírico de las situaciones específicas dentro del contexto investigado.

La investigación es de tipo básico o puro, pues, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), tiene como finalidad ampliar el conocimiento teórico sobre la relación entre las variables de estudio, sin buscar una aplicación inmediata, y contribuir a la comprensión académica del fenómeno.

Según Arias (2012), el nivel relacional permite identificar y analizar el vínculo existente entre dos variables; es decir, busca determinar si existe una asociación significativa entre las variables de estudio, sin limitarse únicamente a describirlas de forma aislada.

3.5. Caracterización o tipo del diseño de investigación

El diseño es no experimental y de corte transversal, puesto que, según Gallardo (2017), se caracteriza por estudiar los fenómenos tal como se presentan en la realidad, sin introducir alteraciones ni manipular las variables involucradas.

En ese marco, la investigación explora la posible vinculación entre las variables de estudio dentro de su contexto habitual.

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

Según Gallardo (2017) indica que la población de estudio es el conjunto de personas, entidades o elementos que comparten características comunes y contribuyen a la obtención de datos para la investigación.

Según el balance semestral del RENIEC, en el primer semestre de 2025 se realizaron 9 726 033 atenciones en el ámbito nacional. Considerando que la provincia de Tacna representa aproximadamente el 0,93 % de la población nacional proyectada para 2025 y suponiendo que las atenciones se distribuyen proporcionalmente a la población, se estima que el RENIEC de Tacna atiende alrededor de 15 000 usuarios por mes.

La población de estudio estuvo compuesta por usuarios mayores de 18 años de la institución RENIEC en el distrito de Tacna durante 2025. Se consideró únicamente a aquellos usuarios que residían en la ciudad y que habían tenido contacto directo con el servicio brindado por la institución.

3.6.2. Muestra

Se utilizó una fórmula previamente establecida para calcular el tamaño de la muestra bajo el supuesto de una población infinita, puesto que no se contaba con un registro exacto del total de usuarios y se requería un muestreo aleatorio representativo.

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

$$n = 375$$

Dónde:

(N) Tamaño de población = 15000

(Z) Distribución normal = 3.494

(e) Margen de error = 0.05

(p) características de interés = 0.5

(q) no características de interés = 0.5

Según el cálculo efectuado, se determinó una muestra de 375 usuarios. Por tanto, la recolección de datos se realizó en las instalaciones del RENIEC mediante un cuestionario estructurado aplicado a los usuarios.

3.7. Técnica e instrumento de investigación

3.7.1. Técnica de recolección de datos

Se utilizó la encuesta como técnica principal, debido a su eficacia para recopilar información precisa y estructurada directamente de los usuarios que requerían un servicio específico del RENIEC. Esta técnica permitió conocer objetivamente las percepciones, actitudes y experiencias de los usuarios respecto de las variables de estudio y garantizó que los datos cuantificables recolectados se sometieran posteriormente al análisis estadístico.

Además, es relevante destacar que las variables de estudio se definieron sobre la base de artículos científicos validados, cuyos instrumentos se caracterizan por la aplicación de un análisis factorial que garantiza su solidez metodológica. Dicho procedimiento permitió identificar indicadores relevantes y confiables adaptados al contexto del RENIEC, a fin de asegurar que los datos obtenidos respondieran a criterios de validez y consistencia teórica.

Finalmente, para medir las respuestas de los usuarios se empleó la escala de Likert, una herramienta ampliamente utilizada en estudios sociales y administrativos por su capacidad para captar niveles de acuerdo o desacuerdo frente a determinados enunciados.

3.7.2. Instrumento para la recolección de datos

Se empleó el cuestionario como instrumento para recolectar información de manera estructurada y uniforme sobre la percepción del usuario respecto de la gestión de la calidad de procesos y el grado de satisfacción derivado de su experiencia previa con el servicio. En efecto, el cuestionario facilitó la obtención de datos cuantitativos, pues estuvo conformado por una serie de ítems previamente definidos que fueron respondidos directamente por los usuarios, lo que garantizó una mayor eficiencia en el proceso de recolección de información.

Las dimensiones e indicadores incluidos en el cuestionario fueron seleccionados a partir de literatura científica validada, específicamente de

investigaciones que aplicaron análisis factorial para asegurar la coherencia y validez de las variables analizadas.

Para registrar las respuestas de los usuarios, el cuestionario utilizó la escala de Likert, que mide el grado de acuerdo o desacuerdo frente a distintos enunciados. Esta escala facilitó la conversión de las opiniones en valores numéricos, lo que simplificó el análisis estadístico de los datos.

De esta manera, el uso del cuestionario con esta escala asegura una medición estandarizada de las percepciones, aportando objetividad y claridad en la evaluación de la relación entre ambas variables de estudio.

3.8. Tratamiento de datos

Se adopta un enfoque cuantitativo con la finalidad de examinar la posible correlación entre las variables de estudio, a partir de información expresada en términos numéricos.

Para obtener los datos necesarios, se requirió un instrumento cerrado en forma de encuesta, dirigido exclusivamente a los usuarios que habían tenido una experiencia previa con el servicio brindado por el RENIEC. Su finalidad fue reunir evidencias claras que pudieran organizarse en cuadros estadísticos y representaciones gráficas para facilitar el análisis.

En el procesamiento de la información se verifica la distribución de los datos mediante una prueba de normalidad. En función del comportamiento de los resultados, se selecciona la técnica estadística

pertinente —sea paramétrica o no paramétrica— a fin de asegurar rigor y validez en el tratamiento de las variables.

Posteriormente, los resultados se analizaron considerando su repercusión en el funcionamiento institucional, lo que aportó elementos sustanciales para perfeccionar los procedimientos administrativos existentes.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos

La consistencia interna de los cuestionarios fue determinada mediante un indicador estadístico que verifica la estabilidad y coherencia de las mediciones realizadas. Dicho procedimiento aseguró que los datos recolectados reflejen de manera precisa las características de las variables analizadas.

Asimismo, el tratamiento estadístico permite corroborar la solidez de los resultados para brindar sustento metodológico y rigor científico.

Tabla 3

Test de Alfa de Cronbach para variable: Gestión de la calidad de procesos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,967	21

Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

El resultado obtenido muestra que los ítems incluidos para evaluar la gestión de la calidad de procesos presentan un alto nivel de coherencia entre sí.

A través del coeficiente de 0.967 se indica que el instrumento fue comprendido de manera uniforme por los usuarios y que las aseveraciones se relacionan adecuadamente con la variable estudiada. Por ello, la información recogida es consistente y puede ser utilizada con confianza para el análisis del estudio.

Tabla 4

Test de Alfa de Cronbach para variable: Satisfacción percibida por el usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	19

Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

El valor obtenido indica que las aseveraciones utilizadas para medir la satisfacción percibida por el usuario mantienen una adecuada relación entre sí.

El instrumento recoge de forma consistente la opinión de los usuarios respecto al servicio recibido. En consecuencia, los datos obtenidos resultan confiables y permiten continuar con el análisis del estudio sin inconvenientes.

4.2. Análisis descriptivo

El tratamiento de la información se desarrolló de manera ordenada, permitiendo examinar cada variable y sus componentes a partir de los datos obtenidos, los cuales fueron organizados y sintetizados para facilitar su posterior interpretación.

4.2.1. Resultados de la variable gestión de la calidad de procesos y dimensiones

La variable gestión de la calidad de procesos fue abordada a partir de un instrumento previamente validado en estudios anteriores, ya que comprende los aspectos a evaluar y las escalas de medición correspondientes para el análisis de su aplicación en el contexto institucional.

Los resultados de cada dimensión fueron:

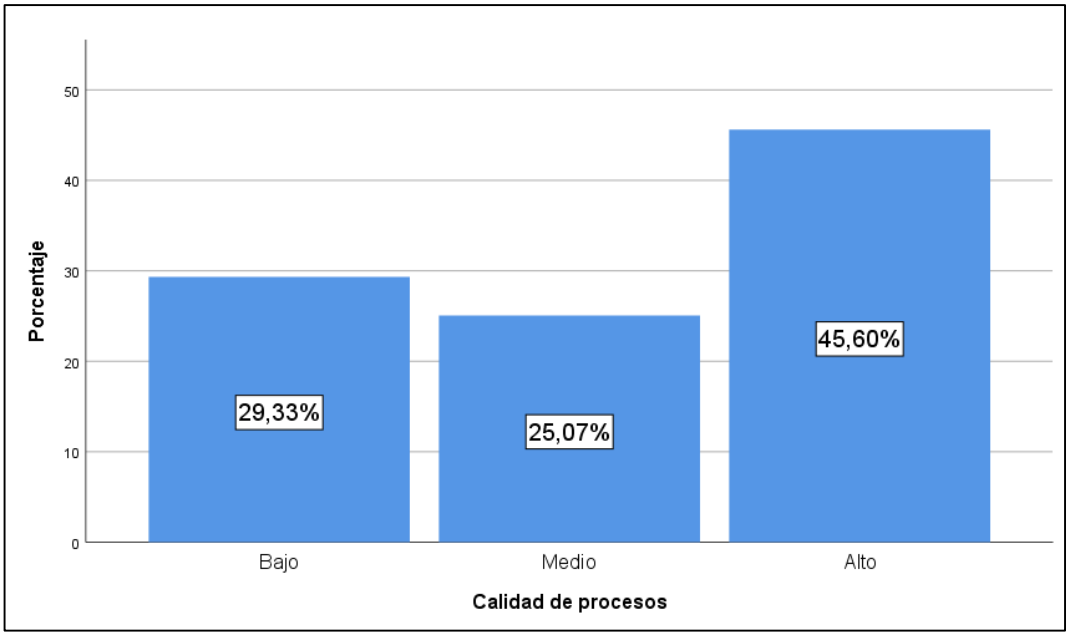
Tabla 5
Dimensión de calidad de procesos

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	110	29.3	29.3
	Medio	94	25.1	54.4
	Alto	171	45.6	100.0
	Total	375	100.0	

Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

Figura 1

Niveles de dimensión calidad de procesos



Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

En la tabla 5 y la figura 1, la información recogida muestra que el 45,6 % de los usuarios percibe la calidad de los procesos en un nivel alto. Esto demuestra que una parte importante de los usuarios considera que los procedimientos desarrollados por la institución son adecuados, claros y cumplen con lo esperado durante la atención recibida.

No obstante, el 29,3% de usuarios califica la calidad de los procesos como baja y el 25,1% la ubica en un nivel medio, siendo reflejo de que aún existe un grupo significativo de usuarios que percibe deficiencias o aspectos por mejorar en la forma en que se ejecutan los procesos.

Tabla 6

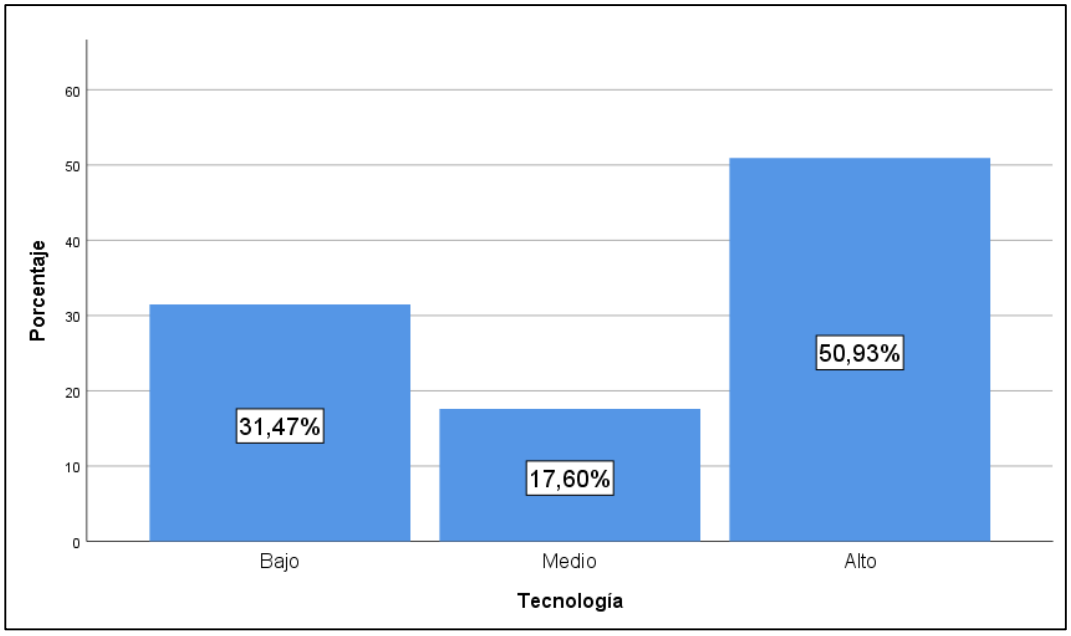
Dimensión de tecnología

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	118	31.5	31.5
	Medio	66	17.6	49.1
	Alto	191	50.9	100.0
	Total	375	100.0	

Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

Figura 2

Niveles de dimensión tecnología



Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

En la tabla 6 y la figura 2, los resultados indican que el 50,9 % de los usuarios percibe la dimensión tecnológica en un nivel alto. De ello se infiere que los sistemas y las herramientas tecnológicas empleados facilitan la atención y contribuyen a brindar un servicio más ágil y eficiente.

Sin embargo, el 31,5% de usuarios considera que la tecnología se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 17,6% la ubica en un nivel medio, evidenciando que una parte relevante de usuarios experimenta limitaciones o dificultades en el uso de los recursos tecnológicos.

Dicha situación pone de relieve la importancia de mejorar la accesibilidad, funcionamiento y soporte tecnológico para optimizar la experiencia del usuario.

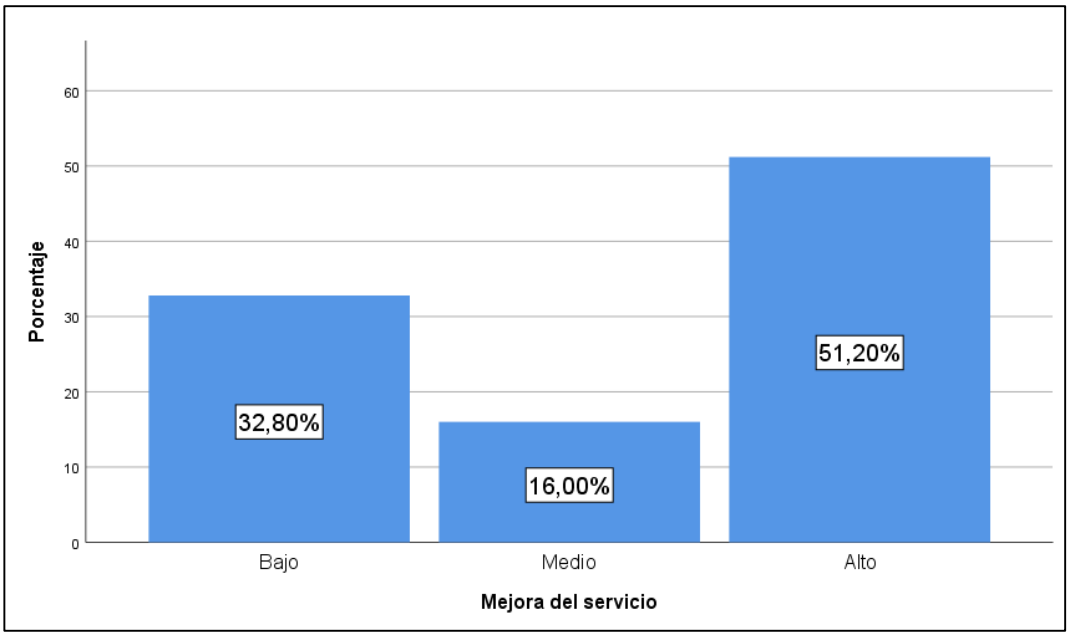
Tabla 7
Dimensión de mejora del servicio

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	123	32.8	32.8
	Medio	60	16.0	48.8
	Alto	192	51.2	100.0
	Total	375	100.0	

Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

Figura 3

Niveles de dimensión mejora del servicio



Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

En la tabla 7 y figura 3, los resultados muestran que el 51,2% de usuarios percibe la mejora del servicio en un nivel alto, ya que más de la mitad de los usuarios reconoce esfuerzos orientados a optimizar la atención y responder de manera más adecuada a sus necesidades.

No obstante, el 32,8 % de los usuarios considera que esta dimensión se encuentra en un nivel bajo y el 16,0 % la ubica en un nivel medio, lo que evidencia que aún persisten percepciones desfavorables respecto de la continuidad y la efectividad de las acciones de mejora. Estos resultados muestran la necesidad de plantear estrategias orientadas a elevar sostenidamente la calidad del servicio.

Tabla 8

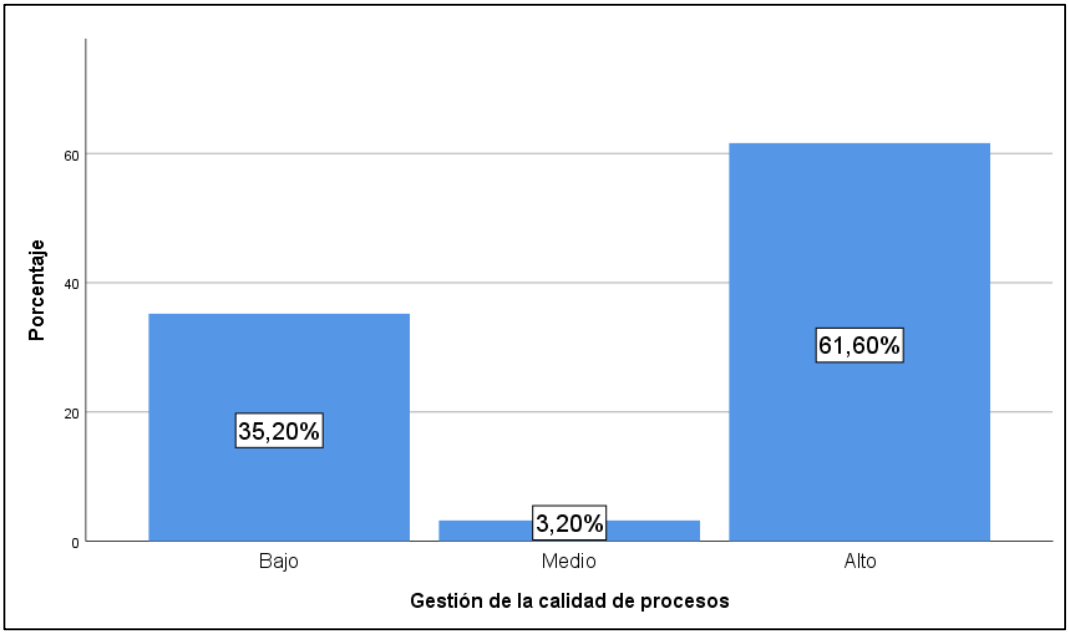
Resultados de variable: Gestión de la calidad de procesos

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	132	35.2	35.2
	Medio	12	3.2	38.4
	Alto	231	61.6	100.0
	Total	375	100.0	

Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

Figura 4

Niveles de variable gestión de la calidad de procesos



Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

En la tabla 8 y figura 4, los resultados evidencian que el 61,6% de los usuarios percibe la gestión de la calidad de procesos en un nivel alto, logrando reflejar una valoración favorable respecto a la forma en que la

institución organiza y desarrolla sus procedimientos para la atención al ciudadano.

Sin embargo, el 35,2 % de los usuarios considera que dicha gestión se encuentra en un nivel bajo y el 3,2 % la ubica en un nivel medio, lo que demuestra que aún existe un grupo importante de usuarios que no percibe plenamente una adecuada calidad de los procesos. Estos resultados explican la necesidad de continuar fortaleciendo las prácticas orientadas a mejorar la eficiencia y la consistencia del servicio ofrecido.

4.2.2. Resultados de la variable satisfacción percibida por el usuario y dimensiones

La variable satisfacción percibida por el usuario fue abordada tomando como referencia el planteamiento de Morocho y Burgos (2018), proponiendo que su medición debe considerar diversos aspectos relacionados con la experiencia del servicio.

En ese sentido, se incorporaron dimensiones vinculadas a la percepción del funcionamiento del servicio, los resultados obtenidos por el usuario, valoración general del beneficio recibido, nivel de confianza generado y el grado en que se cumplen las expectativas previas. Tales dimensiones permitieron captar de manera integral la percepción del usuario respecto a la atención brindada por la institución.

Tabla 9

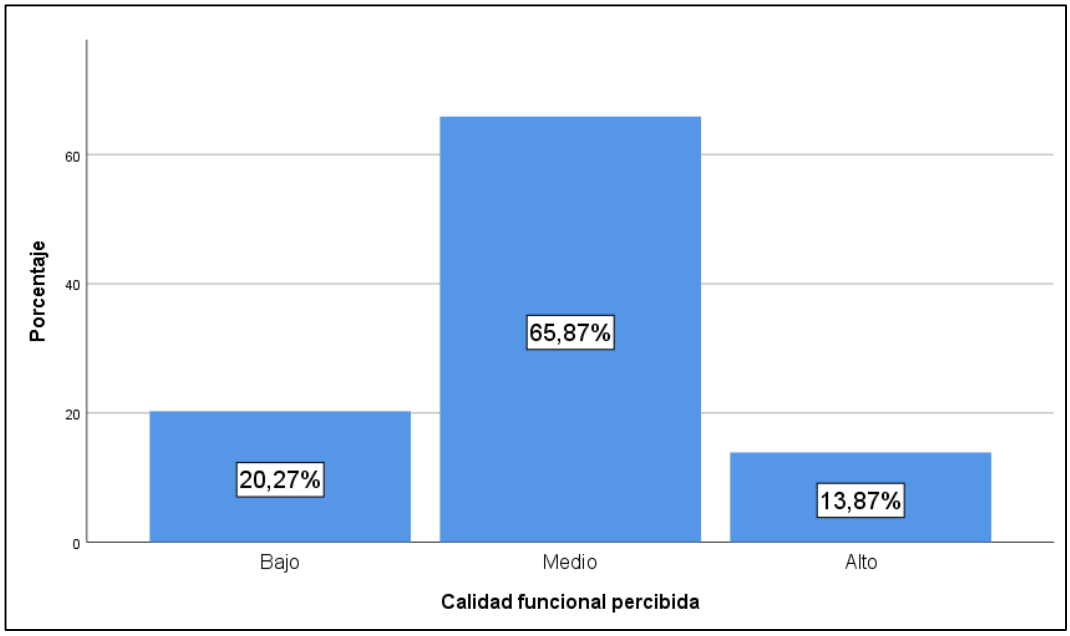
Dimensión de calidad funcional percibida

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	76	20.3	20.3
	Medio	247	65.9	86.1
	Alto	52	13.9	100.0
	Total	375	100.0	

Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

Figura 5

Niveles de dimensión calidad funcional percibida



Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

En la tabla 9 y la figura 5, los resultados indican que el 65,9 % de los usuarios percibe la calidad funcional en un nivel medio. Esto demuestra que

la atención recibida cumple aceptablemente sus expectativas, aunque sin generar una percepción plenamente favorable.

Por otro lado, el 20,3% de usuarios considera que la calidad funcional es baja y el 13,9% la califica como alta, manifestando que existe una percepción dividida sobre la forma en que se brinda el servicio. Dicha distribución refleja la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la interacción, trato y eficiencia durante la atención al usuario.

Tabla 10

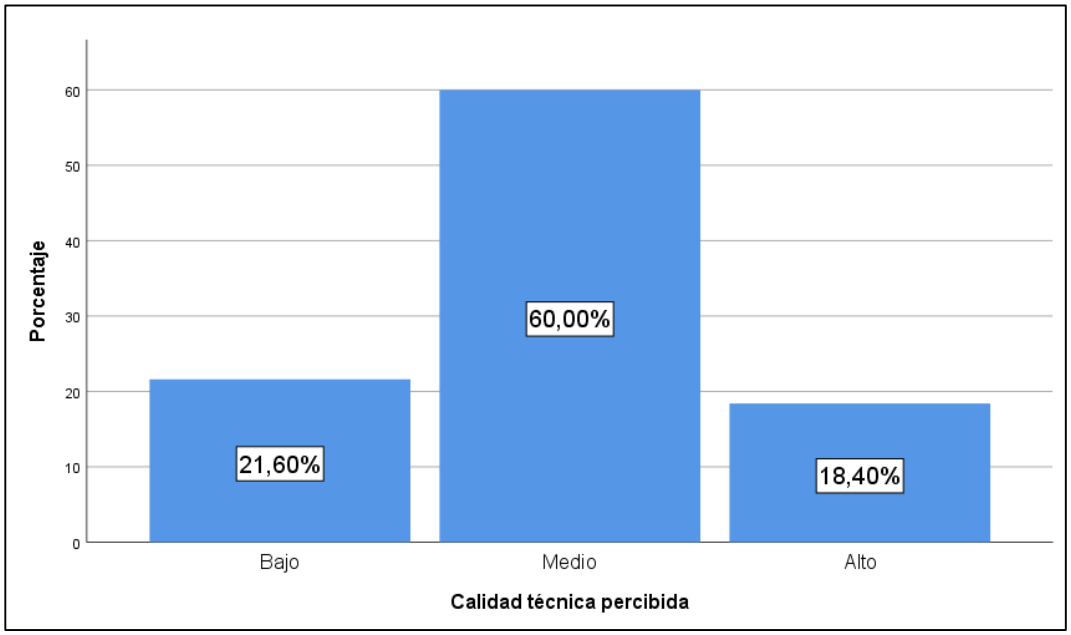
Dimensión de calidad técnica percibida

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	81	21.6	21.6
	Medio	225	60.0	81.6
	Alto	69	18.4	100.0
	Total	375	100,0	

Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

Figura 6

Niveles de dimensión calidad técnica percibida



Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

En la tabla 10 y figura 6, los resultados muestran que el 60,0% de los usuarios percibe la calidad técnica en un nivel medio, puesto que los procedimientos y resultados del servicio son considerados adecuados, aunque con margen para mejorar en términos de precisión y cumplimiento.

Asimismo, el 21,6 % de los usuarios califica esta dimensión en un nivel bajo y el 18,4 % la ubica en un nivel alto, lo que evidencia diferencias en la percepción sobre la correcta ejecución de los trámites. Esta situación muestra la conveniencia de reforzar la claridad y la consistencia técnica del servicio para lograr una percepción más favorable entre los usuarios.

Tabla 11

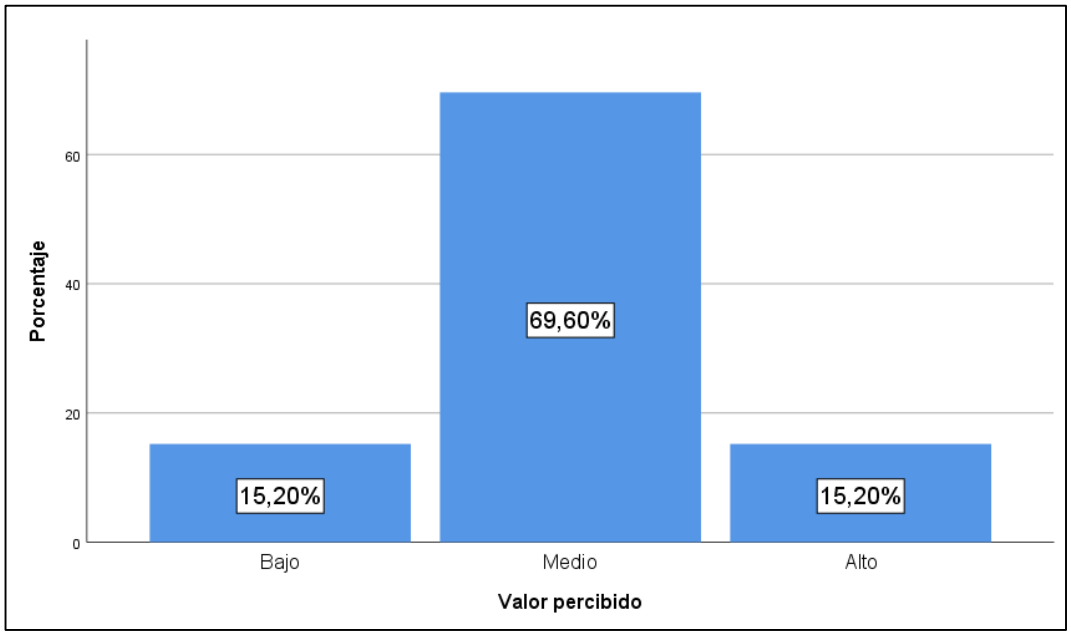
Dimensión de valor percibido

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	57	15.2	15.2
	Medio	261	69.6	84.8
	Alto	57	15.2	100.0
	Total	375	100,0	

Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

Figura 7

Niveles de dimensión valor percibido



Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

En la tabla 11 y figura 7, los resultados evidencian que el 69,6% de los usuarios percibe el valor recibido en un nivel medio, ya que el servicio

brindado guarda una relación aceptable entre el esfuerzo realizado y el beneficio obtenido, aunque sin generar una percepción claramente superior.

Por otro lado, el 15,2% de los usuarios considera que el valor percibido es bajo y otro 15,2% lo califica como alto, logrando reflejar opiniones diferenciadas respecto a la utilidad y conveniencia del servicio recibido.

Dicha distribución pone de manifiesto la necesidad de reforzar aquellos aspectos que permitan al usuario reconocer con mayor claridad el valor del servicio ofrecido.

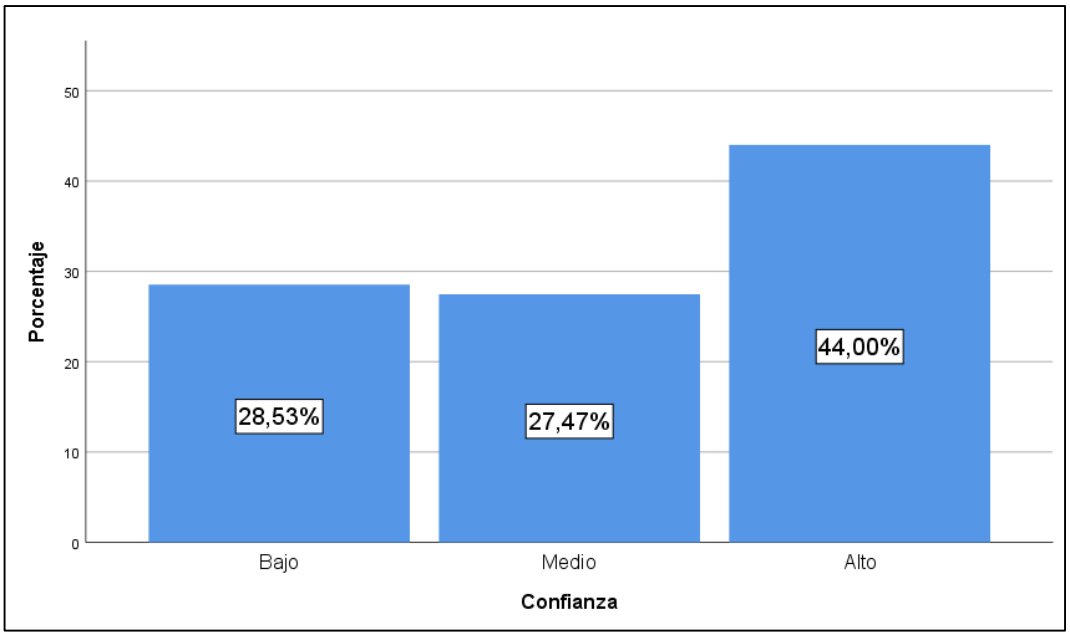
Tabla 12
Dimensión de confianza

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	107	28.5	28.5
	Medio	103	27.5	56.0
	Alto	165	44.0	100.0
	Total	375	100,0	

Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

Figura 8

Niveles de dimensión confianza



Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

En la tabla 12 y figura 8, los resultados muestran que el 44,0% de los usuarios percibe la confianza en un nivel alto, puesto que una parte importante de los usuarios considera que la institución transmite seguridad y credibilidad durante la atención recibida.

Sin embargo, el 28,5 % de los usuarios califica esta dimensión en un nivel bajo y el 27,5 % la ubica en un nivel medio, lo que evidencia que aún existe un grupo relevante que no percibe plenamente un ambiente de confianza. Estos resultados demuestran la necesidad de fortalecer las acciones orientadas a mejorar la transparencia, el trato y la seguridad percibida por los usuarios.

Tabla 13

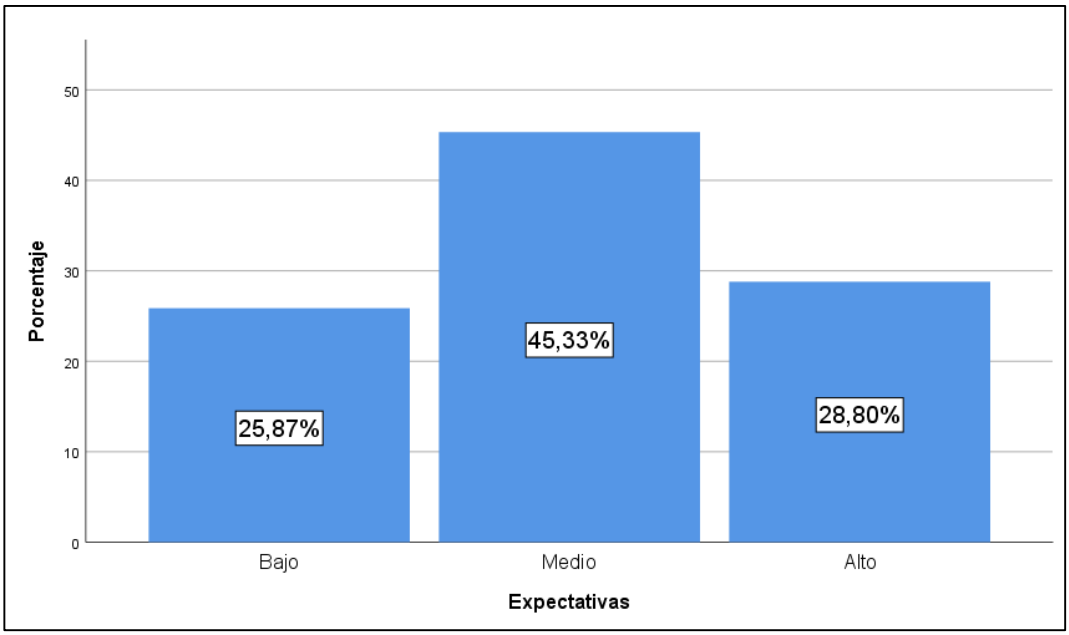
Dimensión de expectativas

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	97	25.9	25.9
	Medio	170	45.3	71.2
	Alto	108	28.8	100.0
	Total	375	100,0	

Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

Figura 9

Niveles de dimensión expectativas



Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

En la tabla 13 y figura 9, los resultados indican que el 45,3% de usuarios ubica la dimensión de expectativas en un nivel medio, ya que el

servicio recibido cumple de manera parcial con lo que los usuarios esperaban antes de realizar su trámite.

Asimismo, el 28,8 % de los usuarios percibe que sus expectativas fueron atendidas en un nivel alto, mientras que el 25,9 % considera que no fueron satisfechas. Esta distribución evidencia una percepción diversa respecto del cumplimiento de las expectativas y resalta la importancia de alinear la información brindada y la calidad del servicio con lo que los usuarios esperan recibir.

Tabla 14

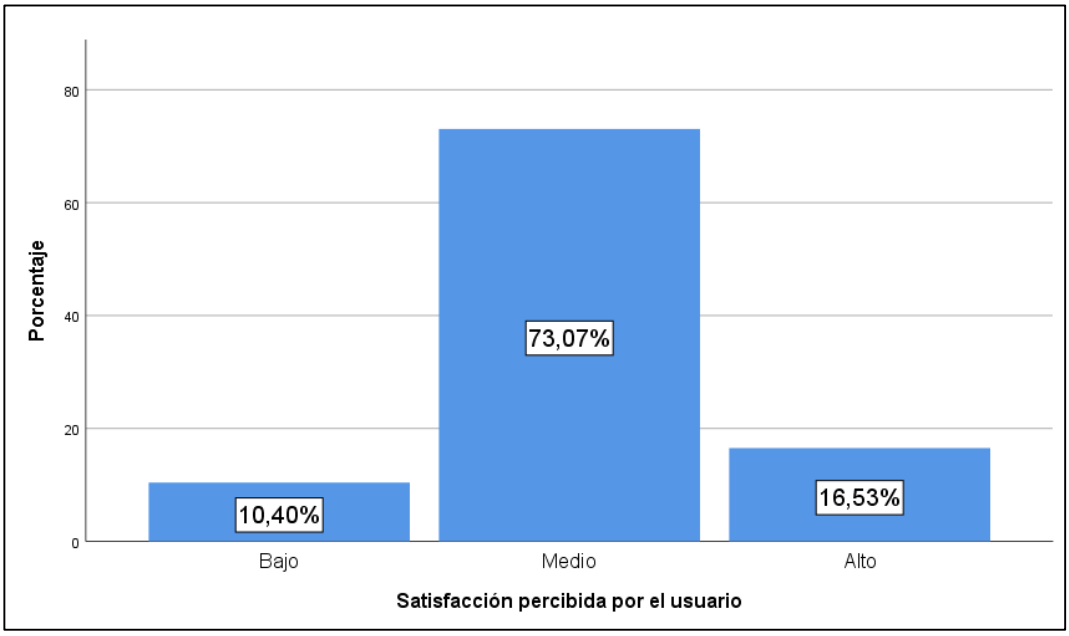
Resultados de variable: Satisfacción percibida por el usuario

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	39	10.4	10.4
	Medio	274	73.1	83.5
	Alto	62	16.5	100.0
	Total	375	100,0	

Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

Figura 10

Niveles de variable satisfacción percibida por el usuario



Nota. Elaborado en software estadístico SPSS.

Los resultados muestran que el 73,1% de usuarios percibe su satisfacción en un nivel medio, ya que el servicio recibido cumple de manera aceptable con sus expectativas, aunque sin generar una valoración plenamente positiva.

Por otro lado, el 16,5% de los usuarios manifiesta un nivel alto de satisfacción, mientras que el 10,4% expresa una percepción baja. Si bien la mayoría no presenta una valoración negativa, aún existe margen para mejorar la experiencia del usuario y elevar su nivel de satisfacción.

4.3. Prueba de normalidad por variables

El tratamiento de los datos incluyó la revisión de su comportamiento general, con la finalidad de seleccionar las herramientas de análisis más apropiadas. De este modo, se garantizó que los procedimientos aplicados fueran coherentes con las características de la información y con el enfoque metodológico de la investigación.

Hipótesis:

H_0: Los valores analizados presentan una distribución normal.

H_1: Los valores analizados no siguen una distribución normal.

Criterio de decisión: la decisión estadística se tomó a partir del valor de significancia obtenido. Cuando el valor p es mayor a 0,05, no se dispone de evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Por el contrario, si el valor p es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, indicando que los datos no presentan una distribución normal.

Tabla 15

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

		Gestión de la calidad de procesos	Satisfacción percibida por el usuario
N		375	375
Parámetros normales	Media	69,20	59,85
	Desv. Desviación	20,647	10,757
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,285	0,119
	Positivo	0,192	0,084
	Negativo	-0,285	-0,119
Estadístico de prueba		0,285	0,119
Sig. asintótica(bilateral)		0,000	0,000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación:

En la tabla 15, los resultados de la prueba de Kolmogórov-Smirnov muestran que, tanto para la gestión de la calidad de procesos como para la satisfacción percibida por el usuario, el valor de significación obtenido es de 0,000, menor que el nivel establecido de 0,05. Por tanto, los datos de ninguna de las dos variables de estudio presentan una distribución normal.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; por ello, se concluye que la información recolectada no sigue una distribución normal. En consecuencia, resulta pertinente utilizar métodos estadísticos no paramétricos para analizar la relación entre las variables y garantizar una interpretación adecuada y coherente con las características de los datos.

4.4. Comprobación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para identificar el grado de relación existente entre las variables del estudio. Dicho análisis brindó sustento estadístico a los resultados obtenidos y facilitó su correcta interpretación.

Seguidamente, se detallan los rangos considerados para la interpretación del coeficiente:

Tabla 16

Intervalos de valor de Rho de Spearman

Rangos	Correlación
-0.91/-1.00	Correlación inversa muy fuerte
-0.70/-0.89	Correlación inversa fuerte
-0.40/-0.69	Correlación inversa moderada
-0.10/-0.39	Correlación inversa débil
0.00/-0.09	Correlación inversa muy débil
0.00/+0.09	Correlación positiva muy débil
+0.10/+0.39	Correlación positiva débil
+0.40/+0.69	Correlación positiva moderada
+0.70/+0.89	Correlación positiva fuerte
+0.91/+1.00	Correlación positiva muy fuerte

Nota. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

En la tabla 16 se presentan los criterios utilizados para interpretar el coeficiente rho de Spearman, los cuales permiten determinar el grado y el sentido de la relación entre las variables analizadas. Estos criterios facilitan la clasificación de la relación según su intensidad, abarcando desde niveles bajos hasta niveles elevados, así como la identificación de asociaciones directas o inversas.

De acuerdo con estos rangos, valores cercanos a +1 indican una relación positiva fuerte, ya que ambas variables tienden a aumentar o disminuir de manera conjunta. Por el contrario, valores próximos a –1 reflejan una relación negativa intensa, evidenciando que el comportamiento de una variable se produce en sentido opuesto al de la otra.

4.4.1. Comprobación de hipótesis general

H_o: La gestión de la calidad de procesos no tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

H_1: La gestión de la calidad de procesos tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

Tabla 17

Test Rho de Spearman para hipótesis general

Correlaciones			
		Gestión de la calidad de procesos	Satisfacción percibida por el usuario
Gestión de la calidad de procesos	Rho de Spearman	1	,747**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	375	375
Satisfacción percibida por el usuario	Rho de Spearman	,747**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	375	375

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 17, los resultados muestran que existe una relación positiva fuerte entre la gestión de la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario, evidenciada por un coeficiente Rho de Spearman de 0,747. El coeficiente señala que a medida que mejora la forma en que se gestionan los procesos institucionales, se tiende a incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios que reciben el servicio.

Asimismo, el valor de significación obtenido (p = 0,000) confirma que esta relación es estadísticamente significativamente, ya que resultó de una prueba no paramétrica. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que una adecuada gestión de la calidad de los procesos se

relaciona de manera directa y fuerte con la satisfacción percibida por los usuarios del RENIEC en el distrito de Tacna.

4.4.2. Comprobación de Hipótesis Específica 1

H_0: La calidad de procesos no tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

H_1: La calidad de procesos tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

Tabla 18

Test Rho de Spearman para hipótesis específica 1

Correlaciones			
		Calidad de procesos	Satisfacción percibida por el usuario
Calidad de procesos	Rho de Spearman	1	0,871**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	375	375
Satisfacción percibida por el usuario	Rho de Spearman	0,871**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	375	375

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 18, los resultados evidencian una relación positiva fuerte entre la calidad de los procesos y la satisfacción percibida por el usuario, reflejada en un coeficiente rho de Spearman de 0,871. Este resultado indica que los niveles más altos de calidad de los procesos se asocian directamente con una mayor satisfacción de los usuarios.

Asimismo, el valor de significación obtenido (p = 0,000) confirma que la relación identificada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se concluye que la calidad de los procesos se asocia de manera directa y fuerte con la satisfacción percibida por los usuarios del RENIEC en el distrito de Tacna.

4.4.3. Comprobación de hipótesis específica 2

H_0: La tecnología no tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

H_1: La tecnología tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

Tabla 19

Test Rho de Spearman para hipótesis específica 2

Correlaciones			
		Tecnología	Satisfacción percibida por el usuario
Tecnología	Rho de Spearman	1	0,873**
	Sig. (bilateral)		1.000
	N	375	375
Satisfacción percibida por el usuario	Rho de Spearman	1,873**	1
	Sig. (bilateral)	1.000	
	N	375	375

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 19, los resultados muestran una relación positiva muy fuerte entre la tecnología y la satisfacción percibida por el usuario, evidenciada por un coeficiente rho de Spearman de 0,873. Este resultado indica que una mejor percepción de los recursos tecnológicos se asocia con mayores niveles de satisfacción por parte de los usuarios.

Asimismo, el valor de significación obtenido (p = 0,000) establece que la relación observada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se concluye que la tecnología constituye un factor clave que se relaciona de manera directa y muy fuerte con la satisfacción de los usuarios del RENIEC en el distrito de Tacna.

4.4.4. Comprobación de hipótesis específica 3

H_o: La mejora del servicio no tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025

H_1: La mejora del servicio tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC), distrito de Tacna – 2025

Tabla 20

Test Rho de Spearman para hipótesis específica 3

Correlaciones

		Mejora del servicio	Satisfacción percibida por el usuario
Mejora del servicio	Rho de Spearman	1	,855**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	375	375
Satisfacción percibida por el usuario	Rho de Spearman	,855**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	375	375

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 20, los resultados evidencian una relación positiva fuerte entre la mejora del servicio y la satisfacción percibida por el usuario, reflejada en un coeficiente rho de Spearman de 0,855. Dicho valor indica que, a mayor nivel de mejora del servicio, mayor es la satisfacción manifestada por los usuarios.

Asimismo, el valor de significación obtenido (p = 0,000) confirma que la relación identificada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se concluye que las acciones orientadas a mejorar el servicio se relacionan de manera directa y fuerte con la satisfacción de los usuarios del RENIEC en el distrito de Tacna.

4.5. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian la existencia de una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión de la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en el distrito de Tacna durante el año 2025. Este hallazgo, sustentado en un coeficiente Rho de Spearman de 0,747 con un nivel de significancia p = 0,000, confirma que una adecuada planificación, ejecución y control de los procesos institucionales se asocia directamente con una mejor percepción del servicio por parte de los usuarios.

Los resultados guardan coherencia con lo señalado por Correa y Vélez (2023), quienes concluyen que una gestión de calidad eficaz, caracterizada por la agilidad, precisión y claridad en la atención, influye positivamente en la satisfacción del usuario en entidades públicas. En ese sentido, los hallazgos de la presente investigación refuerzan la idea de que la calidad no solo se manifiesta en el resultado final del servicio, sino también en la interacción constante entre la institución y el ciudadano, aspecto clave en organismos públicos como el RENIEC.

Asimismo, los resultados coinciden con lo expuesto por Manuel et al. (2024), quienes determinaron una relación positiva fuerte entre la gestión de procesos y la satisfacción del usuario final en una institución educativa privada. Aunque el contexto institucional es distinto, ambas investigaciones convergen en señalar que una gestión de procesos eficiente constituye un factor determinante para elevar la percepción de calidad y satisfacción, lo que demuestra que este enfoque es aplicable tanto en el sector público como privado.

En relación con el primer objetivo específico, se evidenció que la calidad de procesos mantiene una relación positiva muy fuerte con la satisfacción percibida por el usuario, reflejada en un coeficiente Rho de Spearman de 0,871 y un valor p = 0,000. Este resultado indica que procesos claramente definidos, correctamente estructurados y ejecutados con eficiencia influyen de manera significativa en la percepción del usuario.

Este hallazgo es consistente con lo señalado por Alvarado (2021), quien encontró una correlación positiva fuerte entre la gestión de procesos de calidad y la satisfacción del cliente, destacando que una adecuada planificación y control de los procesos genera experiencias positivas en los usuarios.

Por otro lado, respecto al segundo objetivo específico, se determinó que la tecnología presenta una relación positiva muy fuerte con la satisfacción percibida por el usuario, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,873 y un nivel de significancia p = 0,000. Este resultado pone en evidencia que el uso eficiente de sistemas informáticos, plataformas digitales y herramientas tecnológicas facilita los trámites, reduce los tiempos de espera y mejora la experiencia del usuario. Estos hallazgos se relacionan con lo señalado por Peña y Velásquez (2022), quienes concluyen que la implementación de mejoras tecnológicas y la optimización de los procesos de atención generan incrementos significativos en los niveles de satisfacción del cliente.

En cuanto al tercer objetivo específico, los resultados muestran que la mejora del servicio se relaciona de forma positiva muy fuerte con la satisfacción percibida por el usuario, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,855 y un valor p = 0,000. Este resultado evidencia que las acciones orientadas a la mejora continua, la corrección de deficiencias y la atención oportuna de las necesidades del usuario influyen directamente en su

percepción del servicio. Este hallazgo es consistente con lo reportado por Rivera (2022), quien concluyó que, a pesar de existir aspectos por optimizar, la percepción positiva del servicio se ve fortalecida cuando se evidencian mejoras constantes en los procesos y en la atención brindada.

No obstante, los resultados de la presente investigación difieren parcialmente de los hallazgos de Ferrero (2019), quien determinó que la gestión de la calidad no influyó significativamente en la satisfacción del cliente en una empresa de seguridad. Esta diferencia puede atribuirse al contexto organizacional, al tipo de servicio brindado y a la naturaleza del sector público frente al privado, donde el ciudadano tiene expectativas distintas en cuanto a eficiencia, transparencia y atención.

En síntesis, los resultados obtenidos confirman que la gestión de la calidad de procesos constituye un factor clave para mejorar la satisfacción percibida por los usuarios del RENIEC en el distrito de Tacna. La evidencia empírica respalda la necesidad de fortalecer los procesos institucionales, potenciar el uso de la tecnología y promover la mejora continua del servicio, con el fin de consolidar una gestión pública orientada a la calidad y al enfoque en el ciudadano.

CONCLUSIONES

Primera.

De acuerdo con el objetivo general, se concluye que existe una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión de la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario del RENIEC en el distrito de Tacna durante 2025, evidenciada por un coeficiente rho de Spearman de 0,747 y un valor de significación de p = 0,000. Este resultado demuestra que una adecuada planificación, ejecución y control de los procesos institucionales se asocia directamente con una mejor percepción del servicio por parte de los usuarios, lo que revela la importancia de fortalecer la gestión orientada a la calidad en el ámbito público.

Segunda.

De acuerdo con el objetivo específico 1, la calidad de los procesos presenta una relación positiva fuerte con la satisfacción percibida por el usuario, sustentada en un coeficiente rho de Spearman de 0,871 y un valor de p = 0,000. En este sentido, la claridad de los procedimientos, la eficiencia en su ejecución y la reducción de errores se relacionan significativamente con la percepción del usuario, ya que los procesos bien estructurados generan mayores niveles de satisfacción.

Tercera.

De acuerdo con el objetivo específico 2, se concluye que la tecnología mantiene una relación positiva fuerte con la satisfacción percibida por el usuario, reflejada en un coeficiente rho de Spearman de 0,873 y un valor de significación de p = 0,000. Dicho resultado pone de manifiesto que el uso eficiente de herramientas tecnológicas, sistemas informáticos y plataformas digitales contribuye a mejorar la agilidad de los trámites y la experiencia del usuario, por lo que constituye un componente esencial para la modernización del servicio.

Cuarta.

De acuerdo con el objetivo específico 3, se determinó que la mejora del servicio se relaciona de forma positiva fuerte con la satisfacción percibida por el usuario, con un coeficiente rho de Spearman de 0,855 y un valor de p = 0,000. Los resultados evidencian que las acciones orientadas a perfeccionar la atención, corregir deficiencias y responder oportunamente a las necesidades de los usuarios inciden directamente en su nivel de satisfacción, lo que reafirma la relevancia de la mejora continua en la gestión del servicio público.

RECOMENDACIONES

Primera.

Se recomienda que el RENIEC del distrito de Tacna realice una revisión integral de sus procesos de atención al usuario. Específicamente, debe centrarse en identificar actividades repetitivas o innecesarias para simplificar los trámites y evaluar la posibilidad de implementar una cabina especializada exclusivamente en trámites sencillos. La estandarización de los procedimientos facilitará una atención más ordenada y predecible y, de esta manera, contribuirá a mejorar la percepción general del servicio.

Segunda.

Se recomienda reforzar los mecanismos de control interno sobre la ejecución de los procedimientos establecidos. La supervisión periódica permitirá detectar errores recurrentes en los trámites, mientras que la aplicación de acciones correctivas ayudará a mejorar la eficiencia del proceso. La capacitación continua del personal garantizará la correcta aplicación de los procedimientos. Asimismo, se recomienda evaluar la posibilidad de trasladar la sede del RENIEC a un local más adecuado y amplio para evitar la aglomeración.

Tercera.

Se recomienda actualizar los sistemas informáticos utilizados en la atención al usuario. El mantenimiento permanente de los equipos evitará interrupciones durante los trámites. La mejora de las plataformas digitales permitirá agilizar los procesos. Esto facilitará una atención más rápida y eficiente para el usuario.

Cuarta.

Se propone implementar mecanismos formales para recoger la opinión del usuario. El análisis de esta información permite identificar debilidades en la atención, ya que la aplicación oportuna de medidas de mejora contribuye a elevar la calidad del servicio. Por consiguiente, se logrará incrementar de manera progresiva la satisfacción percibida por los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado Salazar, J. R. (2021). *Gestión de procesos de calidad y satisfacción del cliente en el área de empaque y despacho, Montana S. A., Lima, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/74526

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6.ª ed.). Editorial Episteme.

Becerra, F., Andrade, A., & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación, 19*(1), 1–32. https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235

Cantú Martínez, P. C. (2019). Ciencia y tecnología para un desarrollo perdurable. *Economía y Sociedad, 24*(55), 92–112. https://doi.org/10.15359/eys.24-55.7

Charry Aysanoa, J. M., & Flores Leiva, E. D. (2021). Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Gobierno y Gestión Pública, 8*(2), 84–99. https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2351

Corporación Latinobarómetro. (2023). *Informe Latinobarómetro 2023*. https://www.latinobarometro.org

Correa-Hidalgo, D. R., & Vélez-Mendoza, L. P. (2023). Gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario en el GAD de Portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 349–361. https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/360

Defensoría del Pueblo. (2022). *Informe de supervisión de la atención en servicios públicos 2022*. https://www.defensoria.gob.pe

Defensoría del Pueblo. (2025). *Servicios públicos de calidad*. https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/servicios-publicos-de-calidad/

Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19–36. https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2

Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior, 45*(178), 79–95. https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005

Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, 15*(25), 64–80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004

Escareño Dojaquez, B. N., Cervantes Collado, K. E., & Muñoz del Real, G. (2021). Diseño de un instrumento que identifique, bajo la percepción del empleado, el desarrollo del proceso administrativo de una PyME. *VinculaTégica EFAN*, 415–426. https://doi.org/10.29105/vtga7.1-112

FAOLEX. (2002, 30 de enero). *Food and Agriculture Organization of the United Nations*. https://www.fao.org/faolex/results/details/en/c/LEX-FAOC073813/

Febres Ramos, R., & Mercado Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20*(3), 397–403. https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123

Ferrero Bouroncle, D. R. (2019). *Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente de la Empresa de Seguridad Tacna S. A. C., 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/797

Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la investigación: Manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental.

Gil Saura, I., & González Gallarza, M. (2008). La investigación en valor percibido desde el marketing. *Cuadernos de Administración, 21*(35), 9–18.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512008000100001

Gonzales Lovón, R., & Cevallos Ampuero, J. (2022). Modelo de gestión con calidad de procesos y tecnología para la mejora del servicio aplicando ecuaciones estructurales. *Industrial Data, 25*(1), 157–179. https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20769

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Educación.

Hoyle, D. (2021). *ISO 9001:2015 quality management systems: A complete guide to quality management systems*. Routledge.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* (14.ª ed.). Pearson Educación.

León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., & García, M. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Edumecentro, 10*(6), 1–15. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843

Malpartida, D., Granada, A., & Salas, H. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo

(Lima, Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA, 9*(3), 23–35. https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023

Manrique Guzmán, J., Manrique Chávez, C., Chávez Reátegui, B., & Manrique Chávez, J. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Revista Estomatológica Herediana, 28*(3), 185–194. https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396

Manuel Enrique, C. Z., Frankz Alberto, C. C., & Yoselyn Erika, C. F. (2024). Gestión de procesos, calidad del servicio y satisfacción del cliente en una universidad privada. *Revista Pertinencia Académica, 8*(1), 82–95. https://doi.org/10.5281/zenodo.12774405

Montgomery, D. C. (2020). *Introduction to statistical quality control* (9.ª ed.). Wiley.

Morocho Revolledo, T. C., & Burgos Chávez, S. V. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S. A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado, 5*(1), 22–39. https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279

Novoa Jacobo, D. M., & Valverde Meza, C. J. (2024). Una revisión teórica sobre la modernización de la gestión pública en el Estado peruano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 8*(4), 2284–2300. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12469

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5.ª ed.). Ediciones de la U.

Oakland, J. S. (2018). *Total quality management and operational excellence: Text with cases* (5.ª ed.). Routledge.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2020). *Panorama de las administraciones públicas: América Latina y el Caribe*. https://www.oecd.org/es/publications/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe_f5db66a1-es.html

Peña Cordova, S. E., & Velásquez Ángeles, C. D. (2022). *Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente del Banco Azteca EKT Balta Chiclayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. https://hdl.handle.net/20.500.12802/10988

Perozo de Jiménez, G., & León Wilhelm, I. (2009). Percepción y expectativas sobre la imagen corporativa de las droguerías del sector salud. *Revista de Ciencias Sociales, 15*(2). https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182009000200009

Quintero Barrizonte, J. L. (2020). Las tecnologías de la información y las comunicaciones como apoyo a las actividades internacionales y al

aprendizaje a distancia en las universidades. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(1), 366–373. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-366.pdf

Radio Exitosa. (2026, 13 de marzo). *Largas colas en sedes del RENIEC: Ciudadanos madrugan y reportan retrasos en trámites y recojos de DNI*. https://www.exitosanoticias.pe/actualidad/largas-colas-sedes-reniec-ciudadanos-madrugan-reportan-retrasos-tramites-recojos-dni-n171035/amp

Reyes Chacón, D., Cadena López, A., & Rivera González, G. (2022). El sistema de gestión de calidad y su relación con la innovación. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 217–240. https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975

Rivera Dieguez, J. J. (2022). *Nivel de satisfacción como percepción de calidad de los procesos que brinda el Sistema de Atención Móvil de Urgencias de Tacna, enero-junio del año 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2492

Rodríguez Armijos, D., Arista Huamán, A., & Cruz Tarrillo, J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, (55), 1–13. https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326

Sánchez Alzate, J., & Montoya Restrepo, L. (2016). Factores que afectan la confianza de los consumidores por las compras a través de medios electrónicos. *Pensamiento & Gestión*, (40), 1–25. https://doi.org/10.14482/pege.40.8809

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT, 15*(2), 85–101. https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369

Soto Grant, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Actualidades Investigativas en Educación, 22*(2), 1–25. https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726

Terán Bustamante, A., Dávila Aragón, G., & Castañón Ibarra, R. (2019). Gestión de la tecnología e innovación: Un modelo de redes bayesianas. *Economía: Teoría y Práctica*, (50), 63–100. https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/502019/teran

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables/Dimensiones	
¿Existe relación entre la gestión de la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025?	Analizar la relación que existe entre la gestión de la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025	La gestión de la calidad de procesos tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025	Variable 1	
			Gestión de calidad de proceso	- Calidad de procesos - Tecnología - Mejora del servicio
Problemas Específicos	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis Especifica**	**Variable 2**	
¿Existe relación entre la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025?	Identificar la relación que existe entre la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025	La calidad de procesos tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025	Satisfacción percibida por el usuario	
¿Existe relación entre la tecnología y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025?	Determinar la relación que existe entre la tecnología y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025	La tecnología tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025		- Calidad funcional percibida - Calidad técnica percibida - Valor percibido - Confianza - Expectativas
¿Existe relación entre la mejora del servicio y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025?	Establecer la relación que existe entre la mejora del servicio y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025	La mejora del servicio tiene relación con la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025		

Tipos – Nivel – Diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos de investigación	
		Técnica	Instrumentos
Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Relacional Diseño de investigación: No experimental, de corte transversal	Población: 15000 usuarios Muestra: 375 usuarios	Encuesta	Cuestionario: Cuestionario de gestión de calidad de proceso validado por artículo de Gonzales y Cevallos (2022)
			Cuestionario: Cuestionario de satisfacción del usuario validado por artículo de Morocho y Burgos (2018)

Cuestionario para variable gestión de calidad de procesos

El presente cuestionario forma parte del estudio titulado *"Gestión de la calidad de procesos y la satisfacción percibida por el usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), distrito de Tacna – 2025"*. Su finalidad es recoger la opinión de los usuarios sobre la calidad de los procesos brindados y su nivel de satisfacción con la atención recibida.

Las respuestas serán utilizadas únicamente con fines académicos y se manejarán de manera confidencial.

Dato sociodemográfico solicitado:

- **Edad:** _____ años

(1) Totalmente en desacuerdo
(2) En desacuerdo
(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
(4) De acuerdo
(5) Totalmente de acuerdo

	Ítems	1	2	3	4	5
Calidad de procesos						
1	Estoy satisfecho del modo en que se manejan mis reclamos.					
2	Considero que la Organización es líder en el servicio de atención al cliente-ciudadano.					

3	Estoy satisfecho con la participación del personal que me brinda atención en el trámite para obtener mi DNI.					
4	Las actividades que se realizan para la obtención del DNI son adecuadas.					
5	Los progresos implementados por la Organización en los últimos años para la obtención del DNI son favorables.					
6	El estudio de las sugerencias brindadas por los clientes-ciudadanos es parte importante para implementar mejoras.					
7	Existe comunicación de la Organización con los clientes-ciudadanos a través de la plataforma, redes, chat u otros medios.					
Tecnología						
8	La digitalización de los documentos registrales (convertir la documentación física a formato digital) permite una atención en menor tiempo de los trámites.					
9	La digitalización de los documentos favorecerá su conservación física.					
10	El uso de la verificación biométrica (cuando la huella dactilar es tomada y comparada a una ya					

	existente en el banco de datos de huellas dactilares) es necesaria para minimizar la suplantación de identidad.					
11	La verificación biométrica es una herramienta que permite establecer niveles de seguridad de alta confiabilidad para la prestación de los servicios que las entidades brindan a sus clientes.					
12	Los servicios implementados por la empresa para ser realizados por internet permiten que no tenga que salir de casa para efectuar mis trámites.					
13	El trámite de Duplicado de DNI a través del Banco de la Nación es un servicio adecuado.					
14	El uso de “Plataformas Virtuales Multiservicios” (PVM) instaladas en Centros Comerciales de todo el país agiliza los trámites que realizo.					
Mejora del servicio						
15	Considero adecuado el trabajo que está realizando la Organización para mejorar el tiempo del proceso del Registro de Identificación de las personas.					
16	Considero importantes los servicios de «Captura en Vivo» y					

	«Descentralización del DNI» implementados para reducir el tiempo de proceso del trámite.					
17	Califico positivamente el lanzamiento de la plataforma de servicio virtual «RENIEC Móvil Facial» (desde mi celular) para la mejora de los servicios.					
18	Con relación a la calidad del servicio, considero que la Organización está mejorando en la atención que me brinda.					
19	Con relación al producto DNI, considero que la Organización se está esforzando por entregar un producto de calidad y sin errores.					
20	Considero que los nuevos servicios implementados por la Organización contribuyen a reducir los costos en los que antes incurría.					
21	Considero que la Organización debe seguir implementando mejoras para seguir reduciendo los costos.					

Nota. Instrumento validado y extraído de Gonzales y Cevallos (2022)

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

INDICACIONES

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

		1	2	3	4	5
Ítems						
Calidad funcional percibida						
1	El personal de RENIEC ha solucionado satisfactoriamente mis consultas					
2	El personal de RENIEC ha solucionado satisfactoriamente mis quejas					
3	El personal de RENIEC conoce mis intereses y necesidades como usuario					
4	Me siento seguro del servicio que brinda RENIEC					
5	RENIEC presta un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones					
Calidad técnica percibida						
6	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por parte de RENIEC					
7	La calidad de los servicios automatizados es buena (teléfono, redes sociales, email, etc.)					
8	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por esta institución					
Valor percibido						
9	Usted tiene confianza en esta institución					

10	La calidad de los servicios prestados en esta institución es buena, dadas sus tarifas					
11	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por RENIEC					
12	Si otra empresa me ofrece los mismos servicios, prefiero permanecer con RENIEC					
Confianza						
13	Con RENIEC sé que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios					
14	Usted recomendaría a RENIEC a otras instituciones					
15	Los servicios prestados por esta institución están cerca de los ideales					
16	Esta institución se preocupa por las necesidades de sus clientes					
Expectativas						
17	El servicio que se ofrece en esta institución se adapta a mis necesidades como usuario					
18	El personal de esta institución es claro en las explicaciones o información dada					
19	El personal de esta institución posee los conocimientos acerca de los servicios prestados					

Nota. Escala de satisfacción del consumidor por Morocho y Burgos (2018)

Anexo 4. Juicio de expertos de los instrumentos de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"GESTION DE LA CALIDAD DE PROCESOS Y LA SATISFACCION PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL (RENIEC), DISTRITO DE TACNA - 2025"

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

(Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del juez: Mendoza Salas Ricardo Leonidas

1.2 Cargo e institución donde labora: Secretario Academico UNJBG

1.3 Nombre del instrumento evaluado: Gestión de la calidad de procesos

1.4 Autor del instrumento: Gonzales y Ceballos (2022)

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. Organización	Presenta una organización lógica				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente					X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico-científico					X
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. Aplicación	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ( )

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

Lugar y fecha: 17/12/2025

Celular N°: 945516660

Firma del experto:

DNI: 00424234

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"GESTION DE LA CALIDAD DE PROCESOS Y LA SATISFACCION PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL (RENIEC), DISTRITO DE TACNA - 2025"

I.- DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del juez:** Mendoza Salas Ricardo Leonidas

1.2. **Cargo e institución donde labora:** Secretario Academico UNJBG

1.3. **Nombre del instrumento evaluado:** SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO

1.4. **Autor del instrumento:** MOROCHO Y BURGOS (2018)

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con Lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la Ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Presenta una organización lógica				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad Suficiente.					X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos Planteados.					X
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. Coherencia	Entre las dimensiones, Indicadores y los ítems.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al Propósito de la investigación.					X
10. Aplicación	Es útil, adecuado y los datos permiten un Tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (✓) Desfavorable ( )

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96

Lugar y fecha: 17/12/2025

Celular N.°: 945516660

Firma del experto:

DNI: 00425224

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"GESTION DE LA CALIDAD DE PROCESOS Y LA SATISFACCION PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL (RENIEC), DISTRITO DE TACNA - 2025"

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

(Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del juez: ..FAJARDO ESPINOZA EVELYN PRISCILA.....
1.2 Cargo e institución donde labora: ....DOCENTE UNJBG.....
1.3 Nombre del instrumento evaluado: ....GESTION DE LA CALIDAD DE PROCESOS
1.4 Autor del instrumento: .....GONZALES Y CEVALLOS (2022).....

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. Organización	Presenta una organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente				X	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico-científico				X	
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. Aplicación	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ( )

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 94

Lugar y fecha: ..17/12/2025.....
Celular N°: 952252823.....

Firma del experto: .....
DNI: 41315435.....

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"GESTION DE LA CALIDAD DE PROCESOS Y LA SATISFACCION PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL (RENIEC), DISTRITO DE TACNA - 2025 "

I.- DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del juez:** FAJARDO ESPINOZA EVELYN PRISCILA

1.2. **Cargo e institución donde labora:** DOCENTE UNJBG

1.3. **Nombre del instrumento evaluado:** SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO

1.4. **Autor del Instrumento:** MOROCHO Y BURGOS (2018)

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con Lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la Ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Presenta una organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad Suficiente.					X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos Planteados.					X
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. Coherencia	Entre las dimensiones, Indicadores y los ítems.					X
9. Metodología	La estrategia responde al Propósito de la investigación.				X	
10. Aplicación	Es útil, adecuado y los datos permiten un Tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (X) Desfavorable ( )

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 94

Lugar y fecha: 17/12/25

Celular N.°: 952252823

Firma del experto:

DNI: 41315435

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"GESTION DE LA CALIDAD DE PROCESOS Y LA SATISFACCION PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL (RENIEC), DISTRITO DE TACNA - 2025 "

I.- DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del juez:** Bartolomé Jorge Amposa Gutiérrez

1.2. **Cargo e institución donde labora:** Director - D. Administración UNJBG

1.3. **Nombre del instrumento evaluado:** SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO

1.4. **Autor del Instrumento:** MOROCHO Y BURGOS (2018)

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con Lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la Ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Presenta una organización lógica				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad Suficiente.			X		
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos Planteados.				X	
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. Coherencia	Entre las dimensiones, Indicadores y los ítems.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al Propósito de la investigación.			X		
10. Aplicación	Es útil, adecuado y los datos permiten un Tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable (✓) Desfavorable ( )

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 76

Lugar y fecha: T 17/12/2025

Celular N.°: 996949239

Firma del experto:

DNI: 00490398

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"GESTION DE LA CALIDAD DE PROCESOS Y LA SATISFACCION PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL (RENIEC), DISTRITO DE TACNA - 2025"

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

(Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del juez: Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez
1.2 Cargo e institución donde labora: Director C. Admisión UNJBG
1.3 Nombre del instrumento evaluado: Gestión de la calidad de procesos
1.4 Autor del instrumento: GONZALES y CEVALLOS (2022)

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. Organización	Presenta una organización lógica				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente				X	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados			X		
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico-científico				X	
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores y los ítems				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. Aplicación	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente			X		

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Favorable (✓) Desfavorable ( )

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 74

Lugar y fecha: Tacna 17/12/2025
Celular N°: 996949239

Firma del experto
DNI: 00490398

Escaneado con CamScanner

Anexo 5. Fotografías de la aplicación del instrumento en la institución

