

## Propuesta de mejora en la calidad de atención en Reniec, en el marco de la nueva gestión pública, Lima 2020-2022

Emperatriz Dina Flores Leiva

[dinafloresleiva@gmail.com](mailto:dinafloresleiva@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-3455-1412>

Universidad César Vallejo

Lima - Perú

### RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo examinar y comprender cómo la nueva gestión pública apoya a la mejora en la calidad en la atención en Reniec, 2020-2022. Se asumió el paradigma interpretativo, con enfoque cualitativo. Fue de tipo básico, nivel descriptivo y diseño hermenéutico. Las categorías fueron nueva gestión pública y calidad de atención. Los participantes fueron dos especialistas en servicios civiles y registros registrales, un jefe de oficina y dos registradores de DNI y registrador civil; la técnica empleada fue la entrevista y el instrumento una guía de entrevista. Reúne los criterios de validez y confiabilidad en cuanto a credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad. Los datos fueron analizados a través de categorización y el Atlas Ti, cuyas respuestas fueron analizadas, identificándose categorías y subcategorías, posteriormente interpretadas, siguiendo el proceso de codificación. Los resultados concluyeron que la calidad de atención que brinda la oficina registral Lima, no es adecuada por carecer de un sistema informático ágil, lo cual conlleva a que el registrador no desarrolle sus habilidades blandas para ofrecer una buena atención a los ciudadanos que solicitan un servicio.

**Palabras clave:** gestión, atención, identidad nacional

Correspondencia: [dinafloresleiva@gmail.com](mailto:dinafloresleiva@gmail.com)

Artículo recibido: 10 agosto 2022. Aceptado para publicación: 10 septiembre 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Flores Leiva, E. D. (2022). Propuesta de mejora en la calidad de atención en Reniec, en el marco de la nueva gestión pública, Lima 2020-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 967-998.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3156](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3156)

## Proposal to improve the quality of care in Reniec, within the framework of the new public management, Lima 2020-2022

### ABSTRACT

The research aimed to examine and understand how the new public management supports the improvement in the quality of care in Reniec, 2020-2022. The interpretive paradigm was assumed, with a qualitative approach. It was of basic type, descriptive level and hermeneutical design. The categories were new public management and quality of care. The participants were two specialists in civil services and registry records, a head of office and two DNI registrars and civil registrar; the technique used was the interview and the instrument an interview guide. It meets the criteria of validity and reliability in terms of credibility, transferability and confirmability. The data was analyzed through categorization and the Atlas Ti, whose responses were analyzed, identifying categories and subcategories, subsequently interpreted, following the coding process. The results concluded that the quality of care provided by the Lima registry office is not adequate due to the lack of a fast computer system, which means that the registrar does not develop their soft skills to offer good care to citizens who request a service.

**Key words:** management, care, national identity

## INTRODUCCIÓN

La pandemia COVID-19 puso a prueba la calidad de atención a las organizaciones privadas y públicas en la sociedad, afectó aproximadamente a 190 países con un cierre de fronteras y el aislamiento de las personas en sus hogares (Yang et ál., 2020). En tiempos de crisis, las organizaciones tuvieron que responder adecuadamente a las nuevas demandas, requerimiento de bienes y calidad de los servicios. Esto permitió que todos los medios de atención en nuestro planeta colapsen, con las medidas de distanciamiento social y la reducción de los desplazamientos (Aloi et ál., 2020).

Mundialmente, el proceso de globalización, la accesibilidad a los medios tecnológicos en la información y la comunicación a dirigirse a un mayor uso de redes sociales e internet, cambiaron nuestra manera de tomar decisiones, pensar y trabajar Coppelli (2018) De esta manera, fue necesario que las organizaciones evaluaran el proceso de reinversión, manteniendo la calidad del servicio con cambios de estrategia y optimización de programas. En tanto la nueva administración pública se enfatizó en el desempeño de la eficiencia y eficacia, así como en la documentación y planificación, como se esforzó por conseguir la calidad en el servicio (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022). Asimismo, se restableció la calidad de atención en las instituciones con el protocolo de bioseguridad para los empleados y usuarios, con el sistema de sanidad y desinfección efectiva a fin de evitar contagios con el virus.

En Latinoamérica, existieron problemas respecto a la calidad en las instituciones públicas, más aún en época de pandemia COVID -19. Ante estas dificultades se requirió corregir la calidad de atención en las organizaciones para conseguir una calificación de excelencia, generando una aceptación en los usuarios (Suárez et al., 2019), al tener problemas en el sistema integral de la entidad no se logró brindar un buen servicio. Por esta razón, las causas más comunes de los errores no están en los colaboradores, sino en las fallas del sistema y sus procesos (Olcott et al., 2015).

En el Perú, ante esta emergencia sanitaria se generó diversos problemas en las instituciones públicas; en cuanto a la atención presencial se pasó al trabajo remoto donde se realizaron los trámites virtuales. Frente a esto por mandato decisivo N. ° 094-2020-PCM, en el art. 16 estableció que los organismos públicos reiniciaron sus actividades con un aforo 40% con sus debidos protocolos de des confinamiento (Presidencia de Consejos de Ministros, 2020).

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) a mediados de marzo del 2020, cerró a nivel nacional todas las oficinas registrales creando problemas en la atención al ciudadano donde solamente se realizaron trámites virtuales. Luego a partir de julio del 2020, la entidad reanudó sus operaciones presenciales en la renovación trámite y entrega DNI no; obstante, el trabajo remoto generó insatisfacción en los ciudadanos por las limitaciones en los servicios que brindaron. De acuerdo con Vásquez (2016) la mala calidad de atención generó insatisfacción que afectó de manera muy elevada los servicios que brindó la institución. De la misma forma, Arias (2020) descubrió que esa institución tuvo un nivel de calidad de atención bajo hacia los ciudadanos, y que

no brindaron un servicio adecuado durante los trámites a realizarse. Por esta razón, la emergencia sanitaria, ha incrementado los problemas usuales como falta de registradores, aletargamiento del sistema integral y el tiempo de espera de colas.

La presente investigación presenta el problema general: ¿De qué manera la nueva gestión pública apoya a la mejora en la calidad de atención en Reniec, 2020-2022? Los problemas específicos en la investigación son: ¿De qué manera la nueva gestión pública apoya a mejorar las características de servicio en Reniec?, ¿De qué manera la nueva gestión pública apoya a mejorar la entrega de servicio en Reniec?, ¿De qué manera la nueva gestión pública apoya a mejorar el ambiente de servicio en Reniec?

La presente investigación justifica el valor teórico con un análisis realizado al contenido conceptual y teórico, el cual provee una visión en la calidad de atención en las oficinas registrales de Reniec. Además, aportará conocimientos para contribuir a futuras investigaciones sirviendo como modelo de mejora en la calidad de atención a los ciudadanos, asimismo como en el desarrollo del desempeño de sus registradores. En el aspecto metodológico, al utilizarse determinados diseños metodológicos y demostrarse una significatividad en los resultados, va a servir como orientación para la elaboración de otras investigaciones.

En el aspecto práctico, proporcionará información sobre la nueva gestión pública y la calidad de atención sirviendo como guía al personal directoral para realizar estrategias para el perfeccionamiento que se derivarán de los resultados del presente estudio.

En este sentido de ideas se establecieron como objetivo general: examinar y comprender cómo la nueva gestión pública apoya a la mejora en la calidad de atención en Reniec, 2020-2022. Los objetivos específicos son: examinar y comprender como la nueva gestión pública apoya a mejorar las características de servicio en Reniec, examinar y comprender como la nueva gestión pública apoya a mejorar la entrega de servicio en Reniec, examinar y comprender como la nueva gestión pública apoya a mejorar el ambiente de servicio en Reniec.

Con relación a las investigaciones previas a nivel nacional en la categoría calidad de atención, Paredes (2020) se evidenció que los servicios de una institución pública rural de Lambayeque se adecuaron a la exigencia de los usuarios en la mayoría de los factores de consideración recibida: trabajo en equipo, prevención de defectos y personal eficiente con vocación de servicio ante las peticiones de los usuarios lograron una buena calidad de atención en la institución.

En esa misma línea, Castillo et ál. (2019) desarrollaron su investigación en Chiclayo en una organización pública, destacó entre sus principales resultados en la calidad de atención es regular debido a que los beneficiarios que acudieron a dicha organización presentaron algunos problemas en cuanto a disposición de ayuda, confiabilidad y seguridad. Igualmente, señaló la importancia que tuvo como conocimiento la metodología coaching en la atención y estandarización de actividades: planificación, operaciones y evaluaciones relativas a la calidad para el buen desempeño profesional para el incremento en la calidad. De la misma forma, Ubaldo (2019) en su investigación

en una institución pública, encontró resultados donde los usuarios en su mayoría percibieron un nivel regular en la calidad de atención, y se identificó entre los condicionantes al equipamiento, la comunicación, la infraestructura y los procedimientos de atención. Debido a que evidenciaron deficiencias como la falta de lineamientos enfocados a la empatía y comunicación en los usuarios, necesitó estandarizar los procedimientos e implementar nuevos equipos.

En ese contexto, Ulloa et al. (2018) encontraron en su estudio realizado en una institución pública de Víctor Larco Herrera provincia de Trujillo una calidad regular que brindó a los usuarios, finalizó que la calidad de atención se asoció notablemente a la percepción de los usuarios. Del mismo modo, Barrera y Ysuiza (2018) hallaron en su artículo que la calidad de atención que entrego en el Municipio Provincial de Alto Amazonas es inadecuada, porque se evidenciaron valores muy bajos en la empatía, paciencia, y responsabilidad. Además, los resultados reportaron que el 90% de las personas expresaron que la calidad de servicio en la municipalidad, no estuvo desarrollándose adecuadamente, por ser indiferente ante la población.

Por otra parte, Velásquez (2020) reportó en su investigación que la calidad de atención en emergencia de un organismo público es deficiente, por la falta de capacidad de adaptación del personal en sus tres aspectos: rapidez, precisión y empatía. De igual manera, Vela (2019) detectó en su estudio una serie de deficiencias de calidad de atención en las organizaciones públicas de la provincia Coronel Portillo en el distrito de Yarinacocha, por ese motivo la parte administrativa del organismo fue responsable en las gestiones de la modernización de la entidad. De la misma forma, Paiva y Meca (2018) encontró en su investigación que la gestión de calidad fue deficiente en el Municipio de Piura, evidenciando que no estuvo implementado correctamente y esto resultó perturbando a los usuarios.

En cuanto a la modernización de la calidad, Maizondo y Hidalgo (2021) afinaron en su investigación que una gestión pública de calidad desarrollo sus procesos con eficiencia y eficacia que implemento la mejora continua. De la misma forma, Campos et al. (2019) hallaron en su estudio que ante la mejora y aumento de confianza en los usuarios se obtuvo una eficiente calidad de atención. Además, se debió trabajar en el desarrollo del personal y capacidad de respuesta para lograr mejores objetivos. De igual manera, Inga y Arosquipa (2019) encontraron en su estudio que con la mejora de políticas de calidad se obtuvo una deseable calidad de atención con avance de servicio y desenvolvimiento del potencial humano, todos ellos distribuidos de forma equitativa y comprometida hacia la entrega de atención.

Por otra parte, Quispe y Alcoser (2020) encontraron en su investigación que mediante un trato adecuado y eficiente en la calidad de atención se logró tener a los clientes fidelizados por el servicio recibido. Además, mediante las técnicas en la dirección de personal y la toma de decisiones se logró la mejora en la calidad, en aspectos de control y dirección de la entidad pública. De modo semejante, Palomino (2020) reportó en su investigación que la calidad de atención, fue una condición indispensable para

permanecer entre la preferencia de los usuarios, y siendo el tema definitivo en el cual los usuarios opinaron positiva o negativa sobre la entidad que brindo el servicio. Mientras que, Delgado (2020) halló en su estudio el implemento de políticas de calidad en las entidades públicas, que se disminuye el estado de descontento en los usuarios con relación a la atención y sus procesos recibidos. De igual forma, Gutiérrez (2019) concluyó en su investigación que la gestión de proyectos debió basarse en los indicadores de programación, ejecución, plazo y monitoreo que consiguió la importancia y mejoramiento del servicio.

Respecto a las investigaciones de la categoría gestión pública, Delgado et al. (2019) hallaron en su investigación que la gestión pública en el Municipio de Chiclayo, fue inaceptable porque no estuvo aplicando la calidad regulatoria, que fue un componente importante en la modernización del Estado. En cuanto a gestión de calidad, García (2021) encontró en su estudio que el procedimiento de la gestión mejora en la calidad en las instituciones educativas, organizando y disponiendo los medios económicos con la finalidad de desempeñar con empeño.

Con relación a los estudios previos a nivel internacional de la categoría calidad de atención, Abbas (2020) halló en la indagación que la calidad de atención en una escuela de negocios fue positiva, asociada que ayudo a los estudiantes a encontrar empleo después de la graduación, como dar conferencias de calidad y que lograron un valioso nivel de reputación. De la misma forma, Shen y Yahya (2021) reportaron en su investigación que la calidad de atención y el precio tuvieron un impacto positivo en los usuarios. Así mismo, condujo a una firmeza y constancia en las ideas y cumplimiento de los compromisos establecidos.

Por otro lado, Büyüközkan et al. (2020) hallaron en su averiguación que los resultados más importantes en la calidad de atención fue la confianza digital, y los tres criterios más relevantes son: el servicio al usuario proactivo, la ciberseguridad y el conocimiento del usuario. Guan et al. (2020) reportaron que los elementos de gobernanza (intercambio de información, resolución de conflictos y confianza) afectaron positivamente la categoría en la calidad de atención a pesar del efecto de la confianza al profundizar en la comprensión del enfoque en restablecer con esmero y la lealtad del crowdsoucer.

Por otra parte, Sakyi (2020) concluyó en su investigación que la sociedad de Estados de África Occidental tuvo una mala calidad de atención y exigió el acogimiento de disposiciones eficientes para la mejora en la confianza. En cambio, Tehseen et al. (2020) hallaron en la averiguación que la calidad de atención y sus intenciones del comportamiento tuvo resultados de mediana calidad e indicando que se debió mejorar para adquirir beneficios a largo plazo fidelizando al cliente. De forma semejante, Phuong et al. (2019) encontraron en su investigación en un país en desarrollo la calidad fue de baja escala de madurez logística en Vietnam. Por ello, careciendo de factores de fiabilidad logística e índica a los gerentes información que debieron abordar mejoras en las percepciones de los usuarios con respecto a sus expectativas.

En otro aspecto, Nha et al. (2020) hallaron en el estudio que estuvo establecida por factores en la calidad integrados por un componente tangible y que los avances tecnológicos lograron perfeccionar la calidad que agrado a los clientes en los servicios. De la misma forma, Ahmad (2020) reportó en su investigación que la mejora de comprensión de comportamientos de los clientes intervinieron en la percepción de calidad de atención, evidenciando que las estructuras sociales y la influencia de aplicativos portátiles fueron resúmenes importantes. De igual importancia, Amat et al. (2020) encontraron en la investigación que la calidad de atención tuvo un impacto relevante en los cimientos a los procedimientos de administración en la calidad orientó a la lealtad y beneficio del cliente.

Por su parte, Olaya et al. (2020) afirmaron en su búsqueda que la calidad percibida en el análisis presto que las oficinas de transferencia de tecnología (TTO) influyó en la probabilidad de que los investigadores patentaron los resultados de sus investigaciones y sugirieron que el perfil del investigador fue más crítico que impulso la actividad que ofrece la oficina. De igual forma, Boon et al. (2016) hallaron en su estudio que las estrategias toman de decisiones mejoraron la atención en todas las instituciones basaron en la importancia de las expectativas. De igual modo, Mandhani et al. (2020) encontraron en la investigación que la calidad de atención se enfocó en el logro de su fidelización con los usuarios de la organización y del mismo modo un aumento en el número de beneficiarios.

Respecto a la categoría de la nueva gestión, Mauro et al. (2019) hallaron en su investigación que la nueva gestión pública analizo y demostró una integración fallida en la comunicación, valores y objetivos de los actores. Del mismo modo, constato las posibilidades fácticas limitaron la construcción de causalidades, lo que pone en peligro la implementación exitosa de la reforma presupuestaria basada en una mejora. Visto del mismo modo, Matei y Antonie (2014) concluyeron en su investigación que la nueva gestión pública se centró en los resultados y subrayo la necesidad de evaluar los desempeños en una escala de objetivos alcanzados, cuando las responsabilidades fueron claramente definidas para alcanzar las metas. En cambio, Kirk et ál. (2017) encontraron en su investigación que la adopción de la gobernanza colaborativa fue la respuesta a las fallas de la nueva gestión pública tuvo potencial de afianzar los problemas que busca resolver la degradación de la calidad.

En cuanto a estructura de la gestión, Trindade et al. (2022) reportaron la realidad de la eficiencia de un modelo adecuado que logro una sustentabilidad en la educación pública, cambiando los aspectos de conducta de la gestión pública para un mejor desarrollo. En esa misma línea, Rincón et al. (2022) manifestaron que mediante un tipo de estructura se logró un elemento que determina el motivo de voto para un mejor gobierno. También, a partir de la nueva gestión pública se obtuvo los índices para un cambio en la organización ortogonal. Paralelamente, Mello et al. (2022) reportaron que existen niveles muy bajos de cooperación entre las organizaciones generando una deficiencia en toda la asociación. Por otro lado, Serafim et al. (2022) concluyeron que al solucionando las preocupaciones de las empresas se logró el aumento del horizonte para la producción de

reportes de deficiencias en la entidad, llegando a una implementación del estado con un gran reconocimiento.

Fraga et al. (2022) concluyeron que la diferencia y creación de nuevos conceptos de la gestión pública evidenciaron un predominio de paradigmas cualitativos en los entornos sociales de las comunidades de Brasil. De la misma forma, Gejo Llaja et al. (2022) hallaron que la necesidad del desarrollo de enfoques de gestión de proyectos para los planes de autoprotección y que cualquier evento que ocurrió en el entorno relacionado, pudo modificar los riesgos asociados. De tal forma, que la gestión pública proporcione una mejora en los modelos conceptuales y prácticos existentes y en los enfoques de gestión de proyectos sobre este tema. Por otro lado, Llaja et al. (2022) evidenciaron que un método con mira a la gestión de seguridad amplió los objetivos y requerimientos procesales enlazados a la seguridad. Santos y Davei (2022) reportaron que la creación de categorías académicas mejoro la información brindada por la gestión pública en las organizaciones culturales.

En lo relacionado a las teorías que sostuvieron el actual estudio, se tuvo la teoría de la Calidad de Feigenbaum (1951) explico que la calidad no se enfocó primordialmente en el procedimiento productivo, sino que se comprometen todos los factores de la organización, buscando la complacencia del usuario, la administración económica y la administración gremial. Dicho de otra forma, la calidad debió planificarse con fundamentos orientados a la excelencia con todos los elementos del organismo que fueron encargados en la calidad de los servicios, así como de los productos. Por ende, la calidad necesito la responsabilidad del alto mando en la continua motivación así también capacitaciones en todos los aspectos. Bajo ese tenor, la calidad debió organizarse como una etapa de existencia total y cada componente del organismo tuvo que participar en su concerniente proceso y ser plenamente encargado en la calidad prometida.

Apreciado bajo otro enfoque, la teoría de la Excelencia de Peters y Waterman (1982) sostuvo que la magnitud en la que se empleó los fundamentos de servicio y calidad en los pilares de perfeccionamiento, eficacia y competencia se logró la magnificencia en la atención ofrecida. Esta teoría tiene elementos de cercanía con los clientes, dando a conocer a las organizaciones más sobresalientes del mundo porque existió la calidad. En resumidas cuentas, para obtener una proximidad con el usuario se practicó el empeño por el servicio y se indagaron mejoras para acrecentar la fragmentación, acondicionamiento del costo, invertir y atender a sus beneficiarios. De tal manera, que al relacionarse con el beneficiario con cortesía se innovo en la base del mejoramiento continuo hacia el servicio.

Por otro lado, la teoría de la Gerencia del Valor al Cliente de Albretch (1998) argumento en entregar al usuario lo que realmente deseo adquirir, debido a que proyecto en la calidad la competencia que brindo un servicio con conocimiento claro, de tal forma planteo diez reglas de calidad: comprender al usuario como individuo, empleo oportunidades de veracidad en la enunciación a la opinión, condiciono la prestación brindada, artículo y precio, manipulo la cartera de usuarios con apreciación, averiguo la necesidad de los usuarios, identifico al usuario, dialogó directamente con el usuario,

estudio la información, hicieron proposiciones y finalizó las fases. De manera que propuso siete puntos importantes para determinar la calidad de servicio: disposición presto al servicio, el interés, perfecciono la comunicación, acceso que extrajo la inseguridad del usuario, cortesía en la atención, confiabilidad y entendimiento de las exigencias, perspectivas del usuario. De esta manera, se integró una buena estrategia, dónde se creó una filosofía en la calidad que se impartió a los colaboradores que tuvieron relación con el usuario que brindo una buena calidad.

Por su parte, la teoría de la Diferenciación a través del Servicio al Cliente de Horovitz (1990) explico cómo se logró disputar por medio del servicio y como utilizo la complacencia del usuario, distinguió la función con una habilidad diferente, a partir de los sistemas de lealtad, hasta la instrucción del servicio. En consecuencia, su proposición fundamental nos señaló que la sublimidad en el servicio conlleva logro al agrado esencial del usuario. De tal forma, que está se orientó cómo por medio del sistema de servicio se logró constituir metas sin deficiencias por la invención en la instrucción del servicio en toda organización.

Por otro lado, la teoría de la Mercadotecnia y Gestión de Servicios de Grönroos (1984) sostuvo que existieron dos modelos en la calidad visto por el usuario, la principal fue la calidad deseada, la cual inicio con la información del distintivo de boca en boca y de las exigencias de los usuarios. Continuando con la calidad con experiencia, emanado en la calidad técnica que englobo lo que se necesitó y la calidad practica que señalo como se debió dar un servicio. En medio de estas dos calidades se dio la calidad absoluta, medida por el autor en seis puntos: el profesionalismo y competencia, la disposición y conducta, el acceso y tolerancia, la formalidad y fiabilidad, la credibilidad y restitución.

En cuanto a los enfoques teóricos de la nueva gestión pública, la teoría de management de Drucker (1970) tuvo como cimiento el cargo íntegro del director o ejecutivo que administro y afianzo metas, dispuso de requerimientos, estímulo a los empleados e inspecciono la productividad. Así que, a medida que el personal optimizo sus cualidades y minimice sus debilidades estuvieron predispuestos al cambio y se logró una buena calidad. Con relación a nuestra investigación la labor elemental del management se logró que los individuos fueron competentes en el desarrollo de acciones conjuntas al darles metas generales, valor común, esquema apropiado y la constante enseñanza y obtuvieron eficacia afrontando la transformación.

Por otro lado, la teoría de la Escasa Profesionalización de la Administración Pública y la Partidización de su Organización y Procesos de Gómez (1998) sostuvo que el mecanismo ocupacional habitual de la administración pública con una seguridad en el puesto, constituido del presupuesto, promoción fundamentada en la antigüedad, escalas salariales y negociaciones colectivas para todo el sector público. Además, se solicitó un impulso en determinar los ejes de compromiso, ejes de amplitud con administración presupuestal en vista de los objetivos fijados. Con relación a nuestra investigación sobre la profesionalización, lo cual impulso la preocupación por la calidad del gobierno desde el conocimiento político y el conocimiento de la gestión pública, cuya perspectiva fueron

el mejoramiento de las habilidades, especialización y dedicación de quienes destinaron gran parte de su vida a la política y administración.

Respecto a los enfoques conceptuales del estudio se orientaron a la calidad de atención, que fue especificado por Cronin y Taylor (1992) como la afinidad y solución de las exigencias de los usuarios, dicho en otras palabras, que la calidad fue un aspecto de disposición, asociada pero no idéntica a la complacencia, esto se derivó a la equiparación de las perspectivas con el cumplimiento. La calidad de atención fue la desemejanza del servicio presentado y percibido ante el impedimento de la presencia de vacíos en la atención, por ese motivo la perspectiva es la medición que más se adaptó a la comprobación (Parasuraman et al., 1985).

En esa misma línea, Wu (2011) planteo en la calidad de atención con desigualdad en medio de los servicios esperados y servicios percibidos que se le brinda al usuario manifiesto la calidad de la entidad competente. La calidad se distribuyó en dos modelos: calidad de capacidad expuso la precisión de las técnicas, profesionalismos y capacidades del servicio las cuales incorporaron cualidades funcionales, que expresaron la manera en que se brindó el servicio (Parasuraman et al., 1988).

En cuanto a los enfoques conceptuales en la categoría nueva gestión pública esta fue definida por Presidencia del Consejo de Ministros (2022) como el procedimiento de autoridad de gestión pública más reformador a nivel internacional y fue adoptado en todas las naciones. La nueva gestión es la administración más eficiente y asequible, con sistemas de superior calidad y planes más eficientes, introdujo variaciones como el aumento del dominio público y un mejoramiento de percepción de las autoridades (Bastos, 2018).

Al calificar el arquetipo habitual de la nueva gestión se contempló esencialmente en la remodelación de la administración pública como un conjunto de variaciones de liberales en los mecanismos y procedimiento en las instituciones con un propósito que se trabajó mejor en todos los sentidos (Pollit y Bouckaert, 2000).

Mediante el mandato decisivo N.º 094-2020-PCM, en el art. 16 se estableció que los organismos públicos reiniciaron sus actividades en atención a la ciudadanía.

Mediante ley orgánica N.º 26497, se creó Reniec el 12 de julio del 1995, siendo que dicha norma estableció que es una institución pública con autonomía en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera.

Mediante ley N.º 27658, reglamento el ámbito de renovación del mandato del Estado, proclamando en desarrollo de renovación con el motivo de mejorar la administración pública al servicio del ciudadano.

Mediante ley N.º 27444, se dispuso la resolución superior N°004-2019-JUS, este texto ordenado fue ejecutado en Reniec, como una herramienta innovadora y colectivo parte del proceso de la modernización del Estado peruano para que sea convertido en una institución eficiente y accesible a los ciudadanos.

Mediante ley N.º 28683, titulada ley de cuidado privilegiado a gestantes, preferencial a mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores en lugares de atención al público, con como disposiciones para facilitar el uso y/o acceso para las mismas, así como ventanillas especiales con un letrero "Atención Preferencial", ubicado en un lugar visible para los ciudadanos.

Mediante el dictamen determinante N.º 015-98-PCM, se aprobó el reglamento de inscripciones del Reniec. Al artículo 98 se designó a la autoridad de la dirección estatal disponer la gratuidad de las prestaciones que estime oportuno.

Mediante la resolución ministerial N.º 186-2015-PCM, se dispuso la guía de mejorar la atención a la ciudadanía en los organismos de la gestión administrativa.

## **MATERIALES Y MÉTODO**

### **Tipo y diseño de investigación**

El tipo del estudio es básico cuyo propósito generó conocimiento nuevo sobre un hecho o un objeto. Como señalo Hernández y Mendoza (2018) las investigaciones básicas buscaron el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad. El nivel del estudio fue descriptivo porque describió el fenómeno alrededor del cual se centró su estudio. Como expreso Hernández y Mendoza (2018) las investigaciones descriptivas tuvieron como finalidad especificar características y propiedades de conceptos, variables, fenómenos o hechos en determinado contexto.

El enfoque del estudio fue cualitativo porque se enmarco en el paradigma científico naturalista. Barrantes (2014) manifiesto que el enfoque cualitativo también denominado naturalista o interpretativo, se centró en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social. El diseño del estudio fue hermenéutico porque empleo la técnica o método de interpretación. Desde el punto de vista Hernández y Mendoza (2018) la investigación hermenéutica y la ontología se basaron en el origen primario del conocimiento el cual se consideró que es la actividad práctica.

## Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Tabla 1

### *Matriz de categorización apriorista*

---

Categorías	Subcategorías
Gestión pública	Gestión estratégica
	Gestión económica
	Gestión operativa
	Gestión social
Calidad de atención	Características del servicio
	Entrega del servicio
	Ambiente del servicio

---

#### **Categoría 1: gestión pública**

Fue el grupo de procedimientos y actos que utilizaron las organizaciones para el resultado de objetivos y ambiciones, a través de la dirección de recursos y proyectos (Koontz, 1990).

#### **Subcategoría 1: gestión estratégica**

Comprendió la importancia de las metas y tácticas sobre el origen del entendimiento de las exigencias en la toma de medidas y enunciación de estrategias públicas de la comunidad (Betancourt, 2006).

#### **Subcategoría 2: gestión económica**

Señalo la amplitud para manejar y aprovechar los requerimientos con eficacia en función del rendimiento, utilidad estatal, complacencia de exigencias y crecimiento colectivo tuvo la implicancia de servicios y uso de recursos (Betancourt, 2006).

#### **Subcategoría 3: gestión operativa**

Fue la salvaguardia de tareas de gestión en el uso de funciones que utilizo procedimientos de administración, disposición e identidad de desarrollo de instituciones normadas y cumplimiento práctico de acciones con trayectoria de objetivos determinados (Klosterboer, 2008).

#### **Subcategoría 4: gestión social**

Revelo la secuelas o variaciones ocasionadas con la prestación de servicios y productos que contribuyeron al desarrollo pleno de la comunidad, dejando evidente que las sociedades estatales existieron por y para retribuir las exigencias de los habitantes tuvo como núcleo la administración (Álvarez, 2017).

#### **Categoría 2: calidad de atención**

Fue la disposición de funciones asequibles e íntegras con un alcance vocacional ideal con los requerimientos utilizables, obtuvo la conformidad y complacencia del cliente (Cronin y Taylor, 1992).

#### **Subcategoría 1: características del servicio**

Fue el planteamiento de la prestación de servicios antes de ser brindado al usuario, siendo lo más influyente la evaluación de las singularidades sobresalientes o delimitadas a entregar (Sánchez y Sánchez, 2016).

#### **Subcategoría 2: entrega del servicio**

Fue el trato del servicio en relación a la prestación brindado al usuario (Sánchez y Sánchez, 2016).

#### **Subcategoría 3: ambiente del servicio**

Fue entorno que comprendió el servicio fue fraccionado en expectativas internas que son el abastecedor del servicio y la perspectiva visible. Este entorno interno se orientó en la instrucción organizacional y el entorno externo explicando el medio físico del servicio (Sánchez y Sánchez, 2016).

#### **Escenario de estudio**

La indagación fue iniciada en la oficina registral Lima situada en Jr. Cuzco N° 653, siendo cerrada el sábado 26 de marzo del 2022 motivo cambio de local y reiniciando sus operaciones registrales el lunes 28 de marzo en la Av. Nicolás de Piérola N° 545 distrito Lima, provincia y departamento Lima. Referencia costado ex hotel Crillón.

#### **Participantes**

Los colaboradores en la investigación fueron dos especialistas: especialista en servicios civiles y registros registrales, un jefe de oficina y dos registradores de DNI y registrador civil. Cabe señalar que se entrevistó a estos participantes que son concedores de las categorías que se desarrolló en este estudio y, sobre todo, con el fin de obtener buenos resultados para el beneficio del ciudadano.

#### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas que se utilizó en este estudio fueron la entrevista, la observación y el análisis documental. La entrevista fue una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa que recabo datos (Hernández y Mendoza, 2018), en este caso se entrevistó a cinco colaboradores de Reniec expertos en la materia y encargados de hacer cumplir las estrategias para el buen control de sus direcciones en forma eficaz y eficiente. La observación consistió en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, se tomó información y se registró para su posterior análisis (Hernández y Mendoza, 2018), en este estudio mediante la observación se logró acercarse a la realidad del sujeto para conocerla.

El análisis documental fue un proceso intelectual donde se extrajo las nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales (Hernández y Mendoza, 2018), este estudio realizó una revisión de los documentos de la institución de Reniec.

En cuanto a instrumentos de este estudio fueron la guía de entrevista, la guía de observación y las fichas de análisis documental.

La guía para entrevistas funciona como una lista de comprobación que ayudó a preparar un plan de acción para conducir entrevistas (Hernández y Mendoza, 2018), en este estudio se estableció un listado de preguntas para los entrevistados. La guía de observación fue un documento que permitió encausar la acción de observar ciertos fenómenos (Hernández y Mendoza, 2018), se utilizó la guía de observación para la recolección de los datos en la institución. El análisis documental fue un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad de posibilitar su recuperación posterior e identificarlo (Hernández y Mendoza, 2018), se realizó un proceso de revisión de la información del portal institucional de Reniec.

### **Procedimiento**

En relación a la entrevista, se realizó una visita previa a cada participante, en la cual se hizo una explicación del propósito de la investigación. En cuanto a los tiempos que dispusieron los participantes, se determinó un horario flexible para la ejecución de la entrevista. Posteriormente, el día pactado para la reunión, se procedió al desarrollo de la entrevista a cada participante de manera individual. Seguidamente se realizó la transcripción de las respuestas, para un análisis y categorización respectiva de la información obtenida.

El análisis documental consistió en revisar la información de la página web institucional del Reniec (ley orgánica 26497, legislación N° 27658, reglamento ámbito de renovación del mandato del ley modernización de la gestión del Estado, legislación texto de procedimiento 27444, ley de atención preferencial 28683, dictamen determinante N.º 015-98-PCM, reglamentación de filiación del Reniec, resolución ministerial N° 186-2015-PCM, guía a fin de mejorar la atención a la ciudadanía en los organismos de la gestión administrativa). La observación se realizó en la misma institución, donde se ejecutó visitas de control de calidad. Finalmente, se desarrolló la interpretación de los datos y la construcción teórica de los resultados y conclusiones.

### **Aspectos éticos**

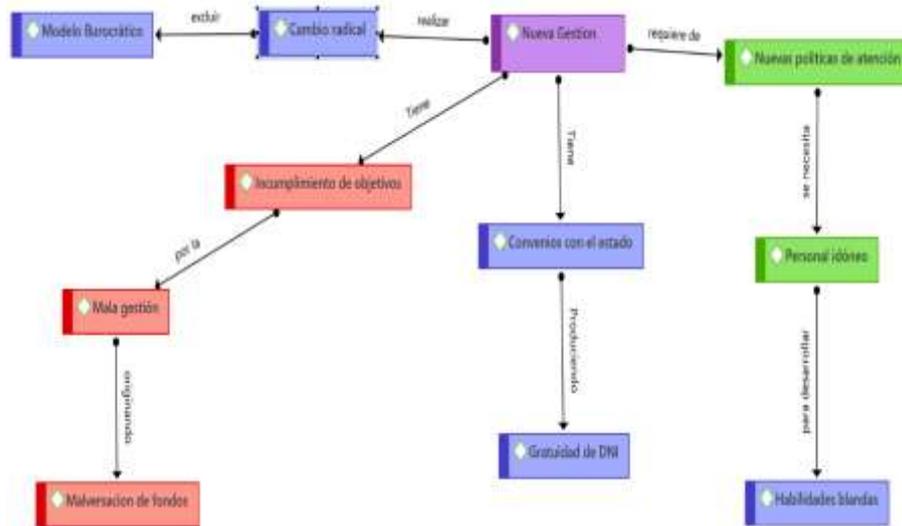
El proceso del estudio cumplió con los aspectos éticos teniendo un compromiso con nuestros colaboradores de no exponerlos y mantener su identidad de forma anónima, respetando la veracidad de sus opiniones, sin hacer diferenciaciones y omitir información. Además, por la situación actual que se está atravesando a nivel nacional y mundial con la pandemia del Covid-19, toda reunión, coordinación y entrevistas con los participantes fue con todos los protocolos de bioseguridad.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos respondieron al objetivo general: examinar y comprender cómo la nueva gestión pública apoya a la mejora en la calidad de atención en Reniec, 2020-2022.

Figura 1

*Nueva gestión en Reniec*



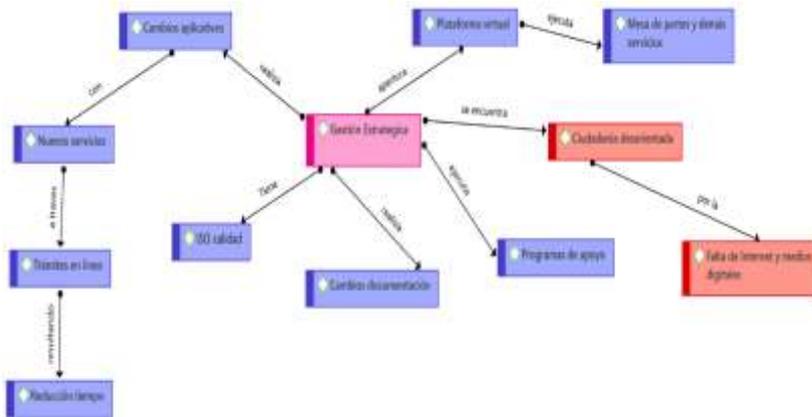
La nueva gestión pública es un enfoque moderno de la administración del Estado y un cambio radical al exceptuar al modelo burocrático, su incumplimiento de objetivos mostró una deficiencia en la gestión, originando malversación de fondos en las compras de materiales y equipos innecesarios. Así mismo, la institución requiere de un personal idóneo con habilidades blandas para el servicio de la ciudadanía.

Los resultados encontrados no coinciden con lo hallado por Maizondo y Hidalgo (2021) quienes evidenciaron que la gestión pública de calidad al desarrollar procesos con eficiencia y eficacia lograron una mejora continua. Por lo tanto, la nueva gestión pública en Reniec necesita el manejo de procesos, recursos públicos, cumplimiento a las metas propuestas e impedimento a las adquisiciones prescindibles. De acuerdo, al enfoque conceptual la nueva gestión pública considero una reorganización en la administración pública, como un conjunto de transformaciones en la organización como en procesos, servicios y personal (Pollit y Bouckaert, 2000). De tal forma, la oficina registral Lima requirió registradores con habilidades de comunicación, liderazgo, ética laboral, trabajo en equipo, flexibilidad, habilidades para resolver problemas y adaptabilidad.

En cuanto a leyes, el dictamen determinante N.º 015-98-PCM, aprobó el reglamento de inscripciones del Reniec, en el artículo 98 designó a la autoridad en la dirección estatal disponer la gratuidad de las prestaciones que estime oportuno. De tal forma, la institución cuenta con convenios, permitiendo la gratuidad de DNI en los recién nacidos y en aquellas personas que por primera obtuvieron su identificación.

Figura 2

Gestión Estratégica en Reniec



La gestión estratégica realizó cambios en los aplicativos con innovadores servicios a través de los trámites en línea mostrando una reducción de tiempo. Después de todo, Reniec cuenta con un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, que supervisa continuamente la calidad de procesos y programas de política social en la población indocumentada. En consecuencia, la apertura de la plataforma virtual multiservicios y su mesa de partes virtual permitió ejecutar múltiples servicios; no obstante, nos encontramos con una gran mayoría de población desorientada en la realización de sus trámites en línea por no contar con servicio de internet y medios digitales.

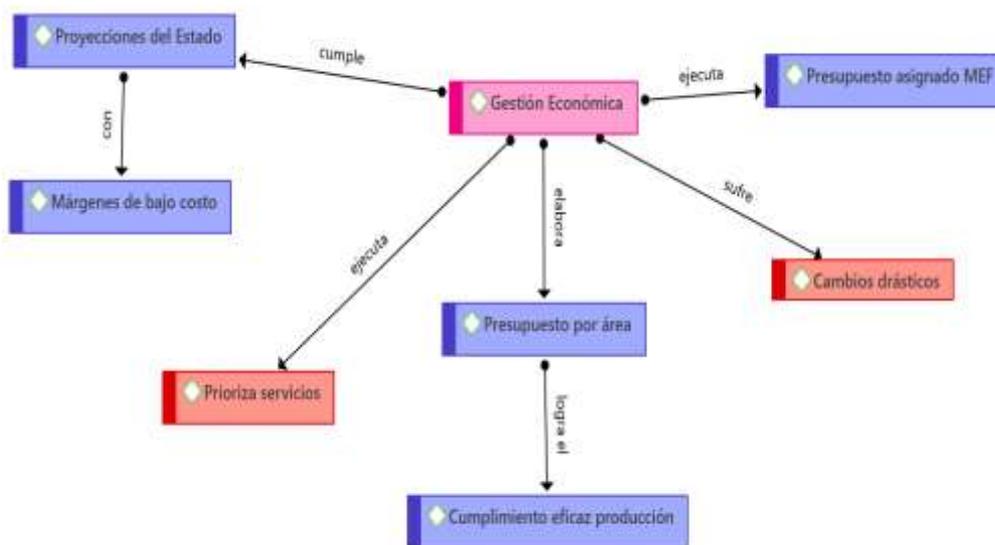
Los resultados no concuerdan con lo hallado por Gutiérrez (2019) que la gestión de proyectos debió estar apoyada en la medición de objetivos, realización y control, logrando el mejoramiento del servicio. Debido a esto la institución durante la pandemia se vio con la obligación de ampliar más servicios digitales como la inscripción en línea de las inscripciones del recién nacido realizado desde su domicilio por los padres, para dicho trámite se realiza en la página web y contar con un celular inteligente. Además, se cuenta con los siguientes trámites en línea duplicado web, electrónico, renovación de DNI (biofacial), cambio de domicilio. Además, la obtención del acta de nacimiento, matrimonio, defunción, certificado del DNI. Asimismo, cuenta con una mesa de partes virtual donde se ingresa las solicitudes de rectificaciones administrativas, judiciales y otros. Al contrario, la institución con sus continuas fallas en su sistema ha afectado la atención en las oficinas registrales de Lima y a nivel nacional.

Además, perjudicando a muchos ciudadanos al no poder viajar, cobrar o retirar dinero; por encontrarnos conectados con otras instituciones del Estado como el Banco de la Nación, Migraciones, Policía Nacional del Perú y otros. Asimismo, como aumenta la tecnología y plataformas con nuevos servicios virtuales; debería considerarse la renovación de nuestras redes informáticos para no perjudicar a la ciudadanía en su aplazamiento y entrega del servicio solicitado.

Es necesario resaltar, que la entidad cuenta con un sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015, evitando las fallas en el sistema informático; no obstante, en los trámites en línea, nos encontramos con una población numerosa sumergida en la inclusión digital que no cuenta con conocimiento de los medios tecnológicos, ni celular, ni internet. Por ello, es la gran preocupación por la población indocumentada, de no saber de sus beneficios que el Estado le otorga como derecho a la salud, educación, derecho al trabajo, alimentación, vivienda y otros.

Figura 3

*Gestión Económica en Reniec*

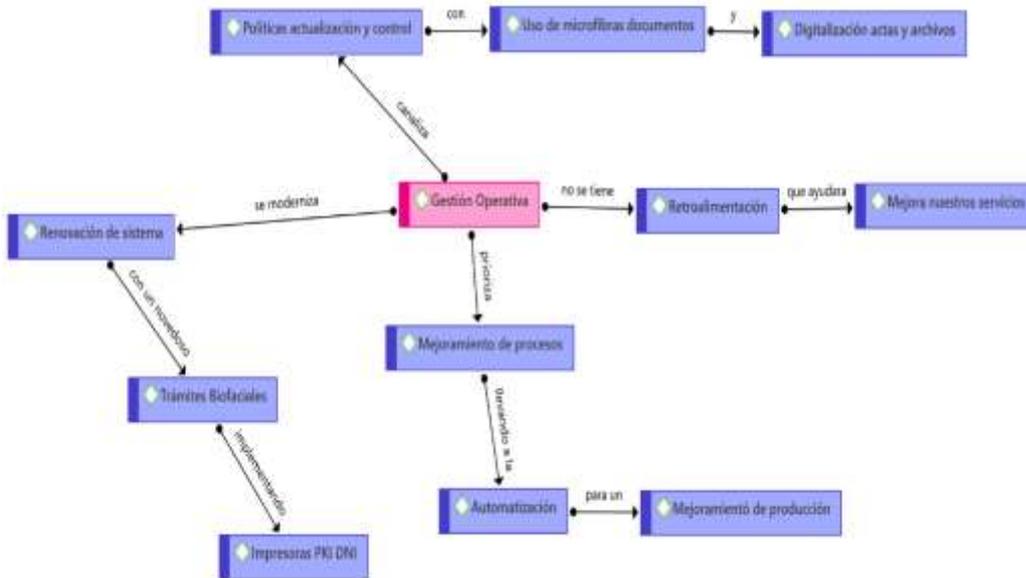


La gestión económica analizó cómo obtener y utilizar de manera óptima los recursos en la institución ejecutando el presupuesto anual asignado por MEF (Ministerio de Economía y Finanzas) sufriendo cambios drásticos como el incumplimiento de los objetivos y elaborando el presupuesto por áreas con las proyecciones del Estado con márgenes de bajo costo que lograron el cumplimiento eficaz en la producción. Por último, se priorizó el cumplimiento de pagos como servicios, alquileres de local y otros.

Los resultados no coinciden con Mauro et al. (2019) quienes señalaron que la gestión pública fue una incorporación errada en los beneficios de los actores, de tal modo que Reniec debió aspirar a la eficiencia en la gestión de bienes y asignarlas en forma equitativa. En cuanto al enfoque conceptual, la categoría nueva gestión pública fue precisada por la Presidencia del Consejo de Ministros (2022) como el método de influencia más progresista a nivel internacional e instaurado en todos los países, en las organizaciones. De la misma forma, Reniec debió encaminarse en una administración eficiente con un buen manejo de sus recursos propios para otorgar una excelente calidad al servicio del ciudadano.

Figura 4

Gestión Operativa en Reniec



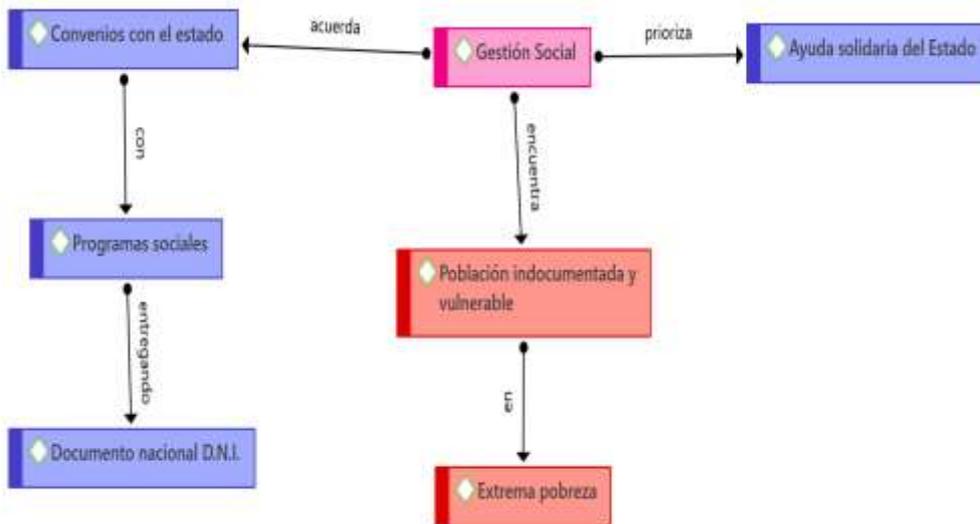
Mejorar los procesos de la institución para que brindemos servicios de calidad que impacten positivamente en el bienestar de los ciudadanos. Por ello, priorizo el mejoramiento de procesos llevando a la automatización para un mejoramiento de producción. A su vez, se modernizó la renovación del sistema con un novedoso trámite biofacial e implementando impresora PKI DNI. Al contrario, le encontramos que no tenemos retroalimentación que ayudaría a la mejora del bienestar laboral.

Los resultados coinciden al enfoque conceptual de la nueva gestión competente con técnicas óptimas de calidad y planificación efectiva (Bastos 2018). La institución en cuanto al perfeccionamiento de procesos y producción se fue modernizando en forma parcial, con la automatización en todos los sistemas en la entidad. Igualmente existe similitud con lo hallado por Matei y Antonie (2014) que la nueva gestión pública da valor al resultado del esfuerzo aplicado en un determinado plazo de tiempo al objeto de lo necesitado y alcance de las metas. De esta manera, la institución cumplió con unas de sus metas, las políticas de actualización y control con el uso de microfibras para los documentos, digitalización actas y archivos.

Por otro lado, los resultados hallados por Delgado et al. (2019) mostraron que la gestión pública en el Municipio de Chiclayo, es injustificable de no haber aplicado un elemento importante en la modernización del Estado como la calidad regulatoria. A su vez, esta institución se modernizó con un nuevo proceso que resulta ser el trámite DNI Biofacial realizado desde su hogar o centro de labores e implementando impresoras PKI, DNI electrónico en menores. Sin embargo, es necesario realizar la retroalimentación que nos ayudaría a la mejora de nuestro crecimiento laboral.

Figura 5

Gestión Social en Reniec

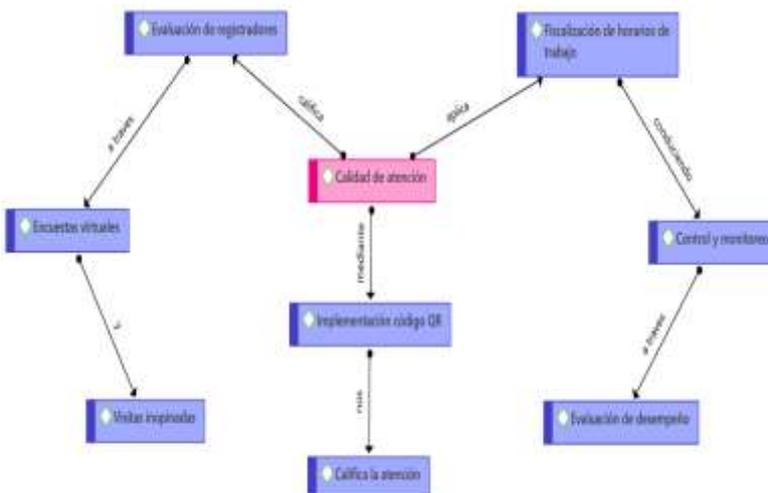


La gestión social, dio impulso de promover a la inclusión social con los proyectos sociales a favor de la dignidad de las personas siendo beneficiados la persona, la familia y la comunidad. Por su parte, la institución dio prioridad a la ayuda solidaria del Estado con convenios a través de los programas sociales entregando el documento de identidad (DNI). No obstante, nos encontramos con una población indocumentada y vulnerable en extrema pobreza.

Los resultados coinciden dentro del marco legal, al amparo del artículo 14 en la reforma de la gestión del Estado N.º 27658 se celebró convenios de gestión entre entidades públicas, y el inciso 14.3 que tuvieron una duración de un año como máximo. Por ello, los convenios de gestión que se dieron fueron favorables para la población vulnerable que no conto con medios económicos. Lograron identificarse con su DNI, y ser reconocidos como ciudadanos que adquirieron sus derechos que el Estado otorga.

Figura 6

Calidad de atención en Reniec



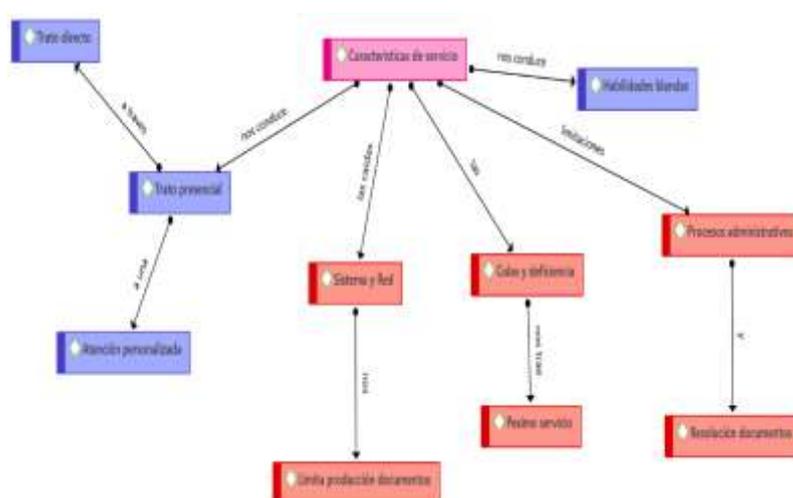
La calidad de atención satisface necesidades y expectativas del ciudadano brindándole una buena calidad de atención en la oficina registral OR Lima, implementado el código QR en la calificación del ciudadano al registrador por la atención ofrecida. Adicionalmente, la entidad calificó el desempeño y evaluación de los registradores a través del control y monitoreo de su rendimiento, eficacia, puntualidad y calidad de trabajo. Los resultados no coinciden con lo hallado por Paredes (2020) quien evidenció que, en una institución pública rural en Lambayeque, existe una buena calidad de atención con vocación de servicio, trabajo en equipo y conciliación a los reclamos de los usuarios. En el caso de la Oficina Registral Lima, no se brindó una buena calidad de atención por falta de registradores, sistema informático obsoleto y colas en tiempo de espera, de tal manera que los ciudadanos solicitaron la apertura de la mesa de partes presencial y otros servicios.

Según Grönroos (1984) quien sostuvo que la calidad de servicios fue el resultado de la evaluación de la calidad percibida y comparada con la expectativa del cliente mediante su teoría de la mercadotecnia y gestión de servicios. De tal forma que, los registradores se encontraron constantemente fiscalizados en sus horarios de trabajo y evaluación de su desempeño. Al ser comparado con Boom et al. (2016) quienes hallaron en su estudio que las estrategias de toma de decisiones mejoraron la atención en las instituciones. A veces, no son la toma de decisiones sino la importancia que debió darse al potencial humano ante sus actividades laborales y digna remuneración de acuerdo a su función.

En cuanto a las normas que apoyaron que las instituciones estén respaldadas por el Estado y mejoren sus servicios a favor del ciudadano tenemos a la legislación N.º 27658 proclamando al Estado en desarrollo de renovación con el motivo de mejorar la administración pública al servicio del ciudadano y la resolución ministerial N.º 186-2015-PCM disponer la guía de mejorar la atención a la ciudadanía en los organismos de la gestión administrativa.

**Figura 7**

*Características de servicio en Reniec*



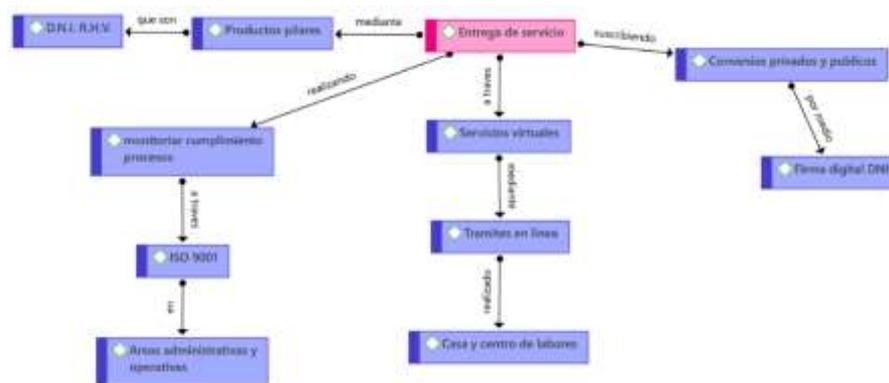
Las características de un servicio es una actividad que satisface una necesidad del cliente mediante de una relación presencial a través del trato directo y con una atención personalizada. En el caso de Reniec encontramos largas colas que ocasionan malestar al ciudadano, así como caídas del sistema de red limitan la producción de documentos, procesos administrativos y resoluciones. Los resultados no coinciden con lo hallado por Quispe y Alcoser (2020) quienes encontraron clientes fidelizados en la calidad de atención recibida como la cortesía, amabilidad y el eficaz servicio. De manera similar, Shen y Yahya (2021) demostraron en su estudio que la calidad de atención y el precio mantuvieron un efecto positivo en los clientes. De modo que en la oficina registral Lima encontramos un malestar en la ciudadanía en su tiempo de espera en la intemperie y lentitud del sistema.

En cuanto a Feigenbaum (1951) con la teoría de la calidad sostuvo que la suma de esfuerzo de toda la organización es para satisfacer al cliente y la teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente de Horovitz (1990) se centró en la tensión de competir a través del servicio y mejorar la satisfacción de los clientes. De tal forma, que en la oficina registral Lima se sumó esfuerzos para la mejora de la calidad de atención a la ciudadanía para ser tratados con dignidad, respecto cuando llega a recibir un servicio.

De manera que, tenemos la implementación de ventanillas especiales con un anuncio de “Atención Preferencial”, ubicado en un lugar visible para los ciudadanos bajo el cumplimiento a la ley N.º 28683, de preferencia a las personas vulnerables como el adulto mayor, personas discapacitadas, madres gestantes y menores.

Figura 8

Entrega de servicio en Reniec



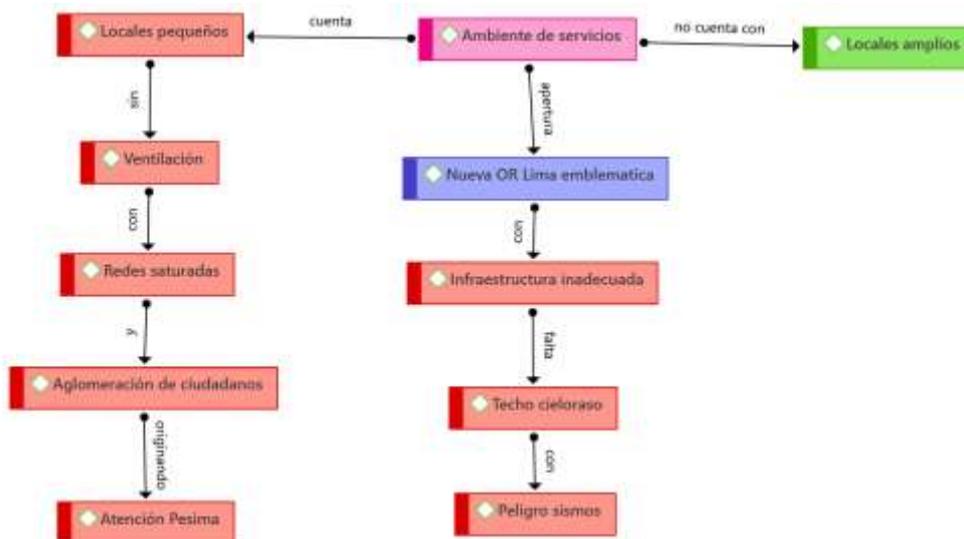
La entrega de servicio ocurre cuando el ciudadano recibe el producto final después pasado por todos los procesos hasta las manos del ciudadano. En el caso de Reniec los servicios virtuales como tramites en línea realizados en cualquier lugar tales como su hogar, centro laboral y cabina de internet son monitoreados para el cumplimiento de los procesos a través del ISO 9001:2015 en las áreas administrativas y operativas. Sin olvidar los dos productos pilares de Reniec, tramites de DNI y hechos vitales (acta de nacimiento), dando cumplimiento a los convenios públicos y privados de la firma digital.

Adicionalmente, Peters y Waterman (1982) sostuvieron que el cambio de comportamiento se da en la organización de manera reflexiva motivando a las personas señalado en su teoría de la excelencia.

Los resultados no coinciden con lo hallado por Inga y Arosquipa (2019) quienes encontraron un anhelo perfeccionamiento cortesía de calidad de atención con progreso de servicio y desarrollo humano. Es por esta razón, la institución debe sentirse identificado con entregar un servicio de calidad a la ciudadanía cumpliendo con las fechas establecidas que muchas veces no se da ocasionando malestar al ciudadano. Por otro lado, Delgado (2020) sostuvo que el instrumento de políticas calidad, reduce el descontento a los ciudadanos. Por ello, es importante aplicar las políticas de calidad por entregar un servicio de entrega con eficiencia y efectividad por ser una institución que identifica a la población peruana.

Figura 9

*Ambiente de servicio en Reniec*



Mediante ley orgánica N.º 26497, se creó Reniec el 12 de julio del 1995, siendo que dicha norma estableció que es una institución pública con autonomía. ha cumplido 27 años y no cuenta ni con un local propio todos sus locales son alquilados. La oficina registral Lima, fue inaugurada el 28 de marzo del presente año ubicada en Av. Nicolas de Piero N.º 545 referencia ex hotel Crillón con poca capacidad en los módulos de atención creando colas, ocasionando molestias al ciudadano. Todo esto conlleva a una infraestructura inadecuada, existiendo la necesidad de cubrir el techo raso que no cuenta con aislamiento de ruido. También, existen un peligro en casos de sismo al no contar con los círculos de seguridad donde los trabajadores se ponga a salvo de cualquier desgracia que pueda ocurrir. A nivel nacional todas las oficinas registrales son alquilados, local pequeño, sin ventilación, con redes saturadas y colas de espera dando como resultado una pésima atención a los ciudadanos.

Según, Ubaldo (2019) quien halló que la mayoría de usuarios percibieron un nivel regular en la calidad de atención identificándose entre los condicionantes el equipamiento, la comunicación, la infraestructura y los procedimientos de atención. En caso del nuevo local de Reniec Lima cuenta con una infraestructura inadecuada de poca capacidad para la atención no apto para brindar una buena calidad y al no contar con letrero de identificación que debería ser visualizado por los ciudadanos al ingresar a la oficina registral. En cuanto a, Boon et al. (2016) quienes hallaron en su estudio las estrategias de toma de decisiones mejoran la atención en las instituciones, a veces no son la toma de decisiones sino la importancia que debe darse al potencial humano ante sus actividades laborales, como el estímulo económico que por años espera. De la misma forma la teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente de Horovitz (1990) se centró la tensión en como competir a través del servicio y mejorar la satisfacción de los clientes, esto nos señala que debemos mejorar los aspectos de la institución en servicio al ciudadano.

## CONCLUSIONES

**Primera.** La calidad de atención que brinda la oficina registral Lima, no es adecuada por carecer de un rápido y eficaz sistema informático eso conlleva que el registrador no pueda desarrollar sus habilidades blandas para ofrecer una buena calidad de atención a los ciudadanos que solicita un servicio.

**Segunda.** El sistema informático en la oficina registral Lima, no es adecuado para realizar procesos masivos causando lentitud en el sistema. Asimismo, perjudicando el servicio como consecuencia al atraso de los plazos indicados de entrega y la interacción que se mantiene con muchas entidades públicas como el Banco de la nación, Migraciones, Policía Nacional del Perú y otros.

**Tercera.** La mesa de partes virtual no es óptima para el proceso de tramitación de las solicitudes. Debido a la gran demanda de expedientes que ingresan diariamente generando la acumulación en los trámites de línea y dando como resultado el incumplimiento en los plazos establecidos.

**Cuarta.** La nueva oficina registral Lima no cumple con las condiciones adecuadas los ruidos en el interior de las instalaciones no permiten oír y escuchar a falta de cubrir con cielo raso el techo. La cola de tiempo de espera se realiza en la intemperie, creando un malestar al ciudadano.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Abbas, J. (2020). HEISQUAL: a modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2020.100933>
- Ahmad, W. y Zhang, Q. (2020). Green purchase intention: effects of electronic service quality and customer green psychology. *Journal of Cleaner Production*, 267. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.122053>
- Albrecht, K. (1998). *La Revolución del Servicio: Lo único que cuenta es un cliente satisfecho*. Panamericana Editorial Ltda. <https://es.scribd.com/document/150189499/Albrecht-Karl-La-Revolucion-Del-Servicio>
- Aloi, A., Alonso, B., Benavente, J., Cordera, R., Echániz, E., González, F., Ladisa, C., Lezama-Romanelli, R., López-Parra, Á., Mazzei, V., Perrucci, L., Prieto-Quintana, D., Rodríguez, A., y Sañudo, R. (2020). Effects of the COVID-19 Lockdown on Urban Mobility: Empirical Evidence from the City of Santander (Spain). *Sustainability*. 12(9). <https://doi.org/10.3390/su12093870>
- Álvarez, S. (2017). *Redes sociales de gestión del riesgo de desastres en el Perú* [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8671>
- Amat, N., Marimon, F. y Mas, M. (2020). Towards a new model to understand quality in collaborative consumption services. *Journal of Cleaner Production*, 266. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121855>
- Arias, J (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) agencia San Ignacio-Cajamarca, 2019* [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7428>
- Barrantes, R. (2014). *Investigación: Un camino al conocimiento, Un enfoque Cualitativo, cuantitativo y mixto*. EUNED. [https://laboratorio-mti.jimdo.com/app/download/8423476870/Libro\\_Investigacion\\_camino\\_con\\_ocimiento\\_Barrantes.pdf?t=1472044734](https://laboratorio-mti.jimdo.com/app/download/8423476870/Libro_Investigacion_camino_con_ocimiento_Barrantes.pdf?t=1472044734)

- Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(1), 91 - 110. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Bastos, M., (2018) Christopher POLLIT y Geert BOUCKAERT. PUBLIC MANAGEMENT REFORM. A Comparative Analysis into the Age of Austerity. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (19), 128–130. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10492>
- Betancourt, J. (2006). *Gestión Estratégica: Navegando hacia el cuarto paradigma*. Edición electrónica gratuita. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/220/index.htm>
- Boon, T., Bin, M., Ahmad, F. y Ahmad, N. (2016). Evaluation of service quality of private higher education using service improvement matrix. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 224,132-140. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.417>
- Büyüközkan, G., Alpay, C. y Feyzioğlua, O. (2020). A new digital service quality model and its strategic analysis in aviation industry using interval-valued intuitionistic fuzzy AHP. *Journal of Air Transport Management*, 86. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101817>
- Campos, F., Gálvez, N. y Velásquez, J. (2019). Satisfacción laboral y calidad de atención en el centro de diálisis NEFRO CIX S.A.C. 2018. *Revista Científica Curae*, 2(2). <https://doi.org/10.26495/curae.v2i2.1273>
- Castillo, F., Castillo, P. y Guzmán, M. (2019). Propuesta de estrategias de coaching para mejorar la calidad de servicio del restaurante turístico 25 horas ciudad de Chiclayo 2017. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 6(2). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/emp/article/view/1194>
- Coppelli, G. (2018). La globalización económica del siglo XXI. Entre la mundialización y la desglobalización. *Estudios Internacionales*, 50 (191), 57–80. <https://doi.org/10.5354/0719-3769.2018.52048>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://bit.ly/3y6errE>
- Decreto Supremo N.º 094-2020-PCM. (23 de mayo de 2020). Normas Legales, N.º 15439. Diario Oficial El Peruano, 23 de mayo de 2020. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que->

[establece-las-medidas-que-debe-observar-decreto-supremo-n-094-2020-pcm-1866708-1/](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320709/DS_004-2019-JUS.pdf)

Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS. Normas Legales, N.º 27444. (25 de enero de 2019).

Diario Oficial El Peruano. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320709/DS\\_004-2019-JUS.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320709/DS_004-2019-JUS.pdf)

Decreto Supremo N.º 015-98-PCM (07 de febrero de 2022). <https://www.gob.pe/institucion/muniislaymollendo/informes-publicaciones/2735043-decreto-supremo-n-015-98-pcm>

Delgado, E., Bautista, E. y Ruelas, J. (2019). Gestión pública, y gobernabilidad democrática, en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(2), 32-50. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n2.03>

Delgado, R. (2020). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016 – 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 81-90. <https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.08>

Drucker, P. (1970). *Technology, Management and Society*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780080928876>

Feigenbaum, A. (1951). *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill.

Fraga, A. M., Colomby, R. K., Gemelli, C. E., y Prestes, V. A. (2022). The diversities within diversity: a systematic review of Brazilian scientific production on diversity in Administration (2001-2019). *Cadernos EBAPE.BR*, 20(1), 1-19. <https://doi.org/10.1590/1679-395120200155>

García, H. (2021). Modelo de gestión de la calidad para las IIEE públicas peruanas del nivel básico regular estudio de caso: I.E. N.º 0523 Luisa del Carmen del Aguila Sánchez. *Revista Científica Epistemia*, 5(1). <https://doi.org/10.26495/re.v5i1.1850>

Gejo, J., Gallego, S., y García, M. (2022). Project Design and Management of Optimized Self-Protection Plans: A Case Study for Spanish Public Buildings. *Applied Sciences*, 12(9), 4401. <https://doi.org/10.3390/app12094401>

Gómez, C. (1998). *Administración Pública Contemporánea*. McGraw-Hill Interamericana. [https://edoc.tips/download/administracion-publica-contemporanea-c-gamez-daaz-de-lean-pral\\_pdf](https://edoc.tips/download/administracion-publica-contemporanea-c-gamez-daaz-de-lean-pral_pdf)

- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4). [https://www.researchgate.net/profile/Christian-Groenroos/publication/233522386\\_A\\_Service\\_Quality\\_Model\\_and\\_Its\\_Marketing\\_Implications/links/0c96052a58f958eccc000000/A-Service-Quality-Model-and-Its-Marketing-Implications.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Christian-Groenroos/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications/links/0c96052a58f958eccc000000/A-Service-Quality-Model-and-Its-Marketing-Implications.pdf)
- Guan, S., Guo, W., Liu, S. y Zhu, Q. (2020). The relational governance antecedents and loyalty consequence of service quality in crowdsourcing: The moderating role of crowdsourcing experience. *Telematics and Informatics*, 55. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101453>
- Guillén, C., y Sanz, F. (2021). El rigor científico en investigación. Consideraciones desde el área de Didáctica de la Lengua y la Literatura. The scientific rigour in research. Some issues from the area of Language and Literature Teaching. *El Guiniguada*, 30, 40-51. <https://ojsppdc.ulpgc.es/ojs/index.php/ElGuiniguada/article/view/1317>
- Gutiérrez, B. (2019). Indicadores de calidad para la gestión de ejecución de proyectos de saneamiento básico, Huánuco 2011-2015. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 6(1), 108-142. <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n1.06>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México. McGraw Hill Education. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Horowitz, J. (1990). *La calidad del servicio*. McGraw-Hill Interamericana.
- Inga, F. y Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Kirk, N., Ann, B. y Ronlyn, D. (2017). New public management and collaboration in canterbury, New Zealand's freshwater management. *Land Use Policy*, 65, 53-61. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2017.03.034>
- Klosterboer, L (2008). *Implementing itil configuration manager*. Upper Saddle River, NJ.
- Koontz, H. (1990). *Essentials of management*. 9th ed. New Delhi: Tata MacGraw-Hill.

- Ley N.° 26497. Ley Orgánica Del Registro Nacional De Identificación Y Estado Civil (28 de junio de 1995). <https://www.gob.pe/institucion/reniec/normas-legales/1442511>
- Ley N.° 27658. Ley Marco De Modernización De La Gestión Del Estado (30 de enero de 2002). [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- Ley N.° 28683. Ley Que Modifica La Ley N.° 27408, Ley Que Establece La Atención Preferente A Las Mujeres Embarazadas, Las Niñas, Niños, Los Adultos Mayores, En Lugares De Atención Al Público (11 de marzo de 2006). <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/2144510-28683>
- Llaja, A., Rosales, M., Quiroz, J., y Rondon, E. (2022). Management of safety rules and occupational risks: a systematic review from 2011 – 2021. *Dyna*, 89(220), 139-144. <https://doi.org/10.15446/dyna.v89n220.98520>
- Maizondo, F. y Hidalgo, I. (2021). Modernización y calidad del servicio en la Ugel Ni 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(1) ,61 - 75. <https://doi.org/10.24265/igpp.2021.v8n1.06>
- Mandhani, J., Kumar, J. y Parida, M. (2020). Interrelationships among service quality factors of Metro Rail Transit System: an integrated Bayesian networks and PLS-SEM approach. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 140,320-336. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.08.014>
- Matei, A. y Antonie, C. (2014). The new public management within the complexity model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 1125-1129. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.599>
- Mauro, S., Cinquini, L. y Pianezzi, D. (2019). New public management between reality and illusion: analysing the validity of performance-based budgeting. *The British Accounting Review*, 53. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007>
- Mello, J. A. V. B., Pinto, B. G. J., y Mello, A. J. R. (2022). SWOT analysis and GUT matrix for business management and problem solving: an application in a Brazilian case-study. *Cuadernos De Gestión*, 22(1), 81-93. <https://doi.org/10.5295/cdg.211472jv>

- Nha, D., Thi, H. y Hoang, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89-103. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>
- Olaya, E., Berbegal, J. y Alegre, I. (2020). Exploring the relationship between service quality of technology transfer offices and researchers' patenting activity. *Technological Forecasting and Social Change*, 157. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120097>
- Olcott, D., Carrera, X., Gallardo, E. y González, J. (2015). Ética y Educación en la era digital: perspectivas globales y estrategias para la transformación local en Cataluña. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 12(2), 59-72. <http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v12i2.2455>
- Paiva, O. y Meca, J. (2018). Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una municipalidad de Piura – 2018. *Revista Científica Institucional Tzhoecoen*, 10(4), 686-697. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/959>
- Palomino, D. (2020). *Calidad de atención en entidades financieras* [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15751>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod\\_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer Perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/link/5429a4540cf27e39fa8e6531/download](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/link/5429a4540cf27e39fa8e6531/download)
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1) ,2-14. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>

- Peters, T., y Waterman, R. (1982). In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies. *Relations industrielles industrial Relations* 39(2), 403-406.  
<https://www.erudit.org/en/journals/ri/1984-v39-n2-ri1135/050045ar.pdf>
- Phuong, T., Gran, D. y Menachofd, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54-64.  
<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Pollitt, C. y Bouckaert, G. (2000). *Public Management Reform: a comparative analysis new public management governace, and the neo-weberian state*. Oxford University Press.  
[https://www.academia.edu/11548460/Public\\_Management\\_Reform\\_A\\_Comparative\\_Analysis\\_New\\_Public\\_Management\\_Governance\\_and\\_the\\_Neo\\_Weberian\\_State](https://www.academia.edu/11548460/Public_Management_Reform_A_Comparative_Analysis_New_Public_Management_Governance_and_the_Neo_Weberian_State)
- Presidencia del Consejo de Ministros (20 de julio de 2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Quispe, R. y Alcoser, A. (2020). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, sede central de Lima, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 43 - 66.  
<https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.04>
- Resolución Ministerial N.º 186-2015-PCM. Modifican El Artículo 2 De La R.M. N.º 186-2015-PCM, Que Aprueba El “Manual Para Mejorar La Atención A La Ciudadanía” En Las Entidades De La Administración Pública (28 febrero de 2019).  
<https://www.sunedu.gob.pe/reglamento-del-registro-nacional-de-grados-y-titulos/>
- Coronado, O., Molina, M., Bolívar, E., Carreón, J., García, C. y Rosas, F. (2022). Governance strategy for consensus expectations of students at a public university to return to classes interrupted by the pandemic. *Revista*, 52(136), 319-338.  
<https://doi.org/10.18566/rfdcp.v52n136.a13>
- Sakyi, D. (2020). A comparative analysis of service quality among ECOWAS seaports. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6.  
<https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100152>

- Sánchez, M., y Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Revista de Ciencia Administrativa*, (1). <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Santos, F. y Davei, E. (2022). Managing cultural organizations: perspectives, singularities, and paradox as a theoretical horizon. *Cadernos EBAPE.BR*, 20(1), 35-49. <https://doi.org/10.1590/1679-395120200197>
- Serafim, S., Renata, G. S., Vázquez, L. y Peña, C. (2022). Evolução do Blended Learning e suas Perspectivas na Educação Gerencial. *International Journal of Professional Business Review*, 7(1). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i1.291>
- Shen, C. y Yahya, Y. (2021) The impact of service quality and price on passengers' loyalty towards low-cost airlines: The Southeast Asia perspective. *Journal of Air Transport Management*, 91. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101966>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. y Anchundia, R. (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38 (2). <https://bit.ly/3hlxsjO>
- Tehseen, F., Syed, Z., Imam, A. y Raza, A. (2020). The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*, 85. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101815>
- Trindade, N. R., Trevisan, M., Palma, L. C., y Piveta, M. N. (2022). The construction of interventions based on experiential learning to promote education for sustainability in management teaching. *Cadernos EBAPE.BR*, 20(1), 89-104. <https://doi.org/10.1590/1679-395120200234>
- Ubaldo, A. (2019). Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 6(2) ,43-57. <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04>
- Ulloa, B., Yupari, I., Galvez, R., Anticona, M. y Rodríguez, J. (2018). Factores asociados a la percepción de la calidad del servicio de los usuarios de agua del distrito de Víctor Larco. *UCV – SCIENTIA*, 9(1), 92. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7106502>

- Vásquez, C. (2016). *Calidad del servicio y Gestión del cambio en la atención a los clientes del RENIEC en San Juan de Lurigancho, 2016* [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6172/VASQUEZ\\_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6172/VASQUEZ_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vela, J. (2019). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *Revista In Crescendo*, 11(1). <https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.05>
- Velásquez, F. (2020). Calidad del registro de atenciones en paciente del servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(1), 52 - 69.  
<http://dx.doi.org/10.35306/rev.%20cien.%20univ..v1i1.847>
- Wu, L. (2011). Beyond satisfaction: the relative importance of locational convenience, interpersonal relationships, and commitment across service types. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21(3), 240-263.  
<https://doi.org/10.1108/09604521111127956>
- Yang, J., Zheng, Y., Gou, X., Wang, H., Wang, Y., Zhou, Y. (2020). Prevalence of comorbidities and its effects in patients infected with SARS-CoV-2: a systematic review and meta-analysis. *International Journal of Infectious Diseases*, 94, 91–95. <https://doi.org/10.1016/j.ijid.2020.03.017>