

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión administrativa y atención a usuarios en el Registro
Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral
Tumbes, Perú – 2021**

TESIS

Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública

Autora: Merly Juliany Maldonado Hidalgo

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión administrativa y atención a usuarios en el Registro
Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral
Tumbes, Perú – 2021**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Severino Apolinar Risco Zapata (Presidente)

Dr. José Viterbo Álamo Barreto (Secretario)

Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (Miembro)

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión administrativa y atención a usuarios en el Registro
Nacional de Identificación y Estado Civil, Oficina Registral
Tumbes, Perú – 2021**

**Los suscritos declaramos que la Tesis es original en forma y
estilo:**

Br. Merly Juliany Maldonado Hidalgo (Autora)

Dr. Henry Bernardo Garay Canales (Asesor)

Tumbes, 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, siendo las 18:00 horas del 10 de Febrero del dos mil veintitrés, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma Google Meet, los miembros del jurado conformado con la RESOLUCIÓN N° 359-2022/UNTUMBES-EPG-D, del 02 de Setiembre del 2022: Dr. Severino Apolinar Risco Zapata (presidente), Dr. José Viterbo Álamo Barreto (secretario), Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (Vocal), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: "Gestión Administrativa Y Atención A Usuarios En El Registro Nacional De Identificación Y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú – 2021" presentada por la maestrante Merly Julianny Maldonado HIDALGO para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Actuó en la condición de asesor, el Dr. Henry Bernardo Garay Canales

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: APROBADA la tesis, por unanimidad (o por mayoría simple) con el calificativo de **MUY BUENA** (REGULAR, BUENA, MUY BUENA, SOBRESALIENTE), en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 20:30 horas, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 10 de Febrero de 2023.

Dr. Severino Apolinar Risco Zapata
DNI N°: 00219860
ORCID N°: 0000-0002-2683-4105
(PRESIDENTE)

Dr. José Viterbo Álamo Barreto
DNI N°: 41057014
ORCID N°: 0000-0003-4459-1765
(SECRETARIO)

Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
DNI N°: 42734687
ORCID N°: 0000-0002-4611-1094
(VOCAL)

Dr. Henry Bernardo Garay Canales
DNI N°: 00373867
ORCID N°: 0000-0003-2323-1103
(ASESOR)

Gestión administrativa y atención a usuarios en el registro nacional de identificación y estado civil, oficina registral Tumbes, Perú – 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	1library.co Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	jalayo.blogspot.com Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	1%
6	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%


Dr. Henry Bernardo Garay Canales
ORCID N°: 0000-0003-2323-1103

9	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %

Dr. Henry Bernardo Garay Canales
ORCID N°: 0000-0003-2323-1103

20	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
21	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
23	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorio.icte.ejercito.mil.pe Fuente de Internet	<1 %
25	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %


Dr. Henry Bernardo Garay Canales
ORCID N°: 0000-0003-2323-1103

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

INDICE

INDICE	viii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Situación problemática	11
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Justificación	13
1.4. Hipótesis	15
1.5. Objetivos	15
II. MARCO REFERENCIAL AL PROBLEMA	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases teórico-científicas	21
III. MATERIALES Y MÉTODOS	36
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	36
3.2. Variables y operacionalización	38
3.3. Población, muestra y muestreo	40
3.4. Métodos, técnicas e instrumento de recolección de datos	40
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	41
3.6. Procesamiento y análisis de datos	43
IV. RESULTADOS	45
V. DISCUSIÓN.....	58
VI. CONCLUSIÓN.....	62
VII. RECOMENDACIONES	64
VIII. REFERENCIAS	65
IX. ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	39
Tabla 2: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la gestión administrativa.	45
Tabla 3: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la atención a los usuarios.....	46
Tabla 4: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión planear.....	47
Tabla 5: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión organizar.	48
Tabla 6: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión dirigir.	49
Tabla 7: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión controlar.....	50
Tabla 8: Pruebas de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de la variable gestión administrativa	51
Tabla 9: Pruebas de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de la variable atención a los usuarios.....	52
Tabla 10: Correlación entre las variables gestión administrativa y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2020.....	53
Tabla 11: Correlación entre planear y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2020.	54
Tabla 12: Correlación entre organizar y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2020.	55
Tabla 13: Correlación entre dirigir y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2020.	56
Tabla 14: Correlación entre controlar y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2020.	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Análisis de los resultados del cuestionario de la variable gestión administrativa	45
Figura 2: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la atención a los usuarios.....	46
Figura 3: Análisis de los resultados del cuestionario de la dimensión planear.	47
Figura 4: Análisis de los resultados del cuestionario de la dimensión organizar ..	48
Figura 5: Análisis de los resultados del cuestionario de la dimensión dirigir.	49
Figura 6: Análisis de los resultados del cuestionario de la dimensión dirigir.	50
Figura 7: Curva histograma paramétrico de la variable gestión administrativa.....	51
Figura 8: Curva histograma paramétrico de la variable atención a los usuarios. ...	52

RESUMEN

La presente investigación tiene como el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú – 2021”. El estudio se procesó bajo el método cuantitativo. La investigación fue de tipo correlacional, se utilizó un diseño descriptivo - correlacional, la muestra que se seleccionó estuvo conformada por 30 servidores. La recolección de información se realizó aplicando un cuestionario de opinión sobre gestión administrativa y otro cuestionario sobre atención a los usuarios, aplicados al personal de la institución, los mismos que fueron validados mediante la matriz de validación respectiva. Para el análisis de la información se utilizaron las pruebas estadísticas R de Pearson, las que permitieron determinar la relación entre las variables y comprobar las hipótesis. Los resultados mostraron un predominio del nivel de gestión administrativa muy bueno con un 57% y una prevalencia del nivel de atención a los usuarios muy bueno con el 60%. También determinaron que existe relación significativa entre ambas variables. El grado de relación según el coeficiente R de Pearson fue de 0,953** (Sig.= 0.000 < 0,01) lo que indica una correlación muy alta, directa y significativa a nivel 0.01.

Palabras clave: Gestión administrativa, atención a los usuarios, reniec, colaboradores, Planeación, dirección.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between administrative management and customer service in the National Registry of Identity and Civil Status, Tumbes Registry Office, Peru - 2021". The study was processed under the quantitative method. The research was of a correlational type, a descriptive-correlational design was used, the sample that was selected consisted of 30 servers. The information collection was carried out by applying an opinion questionnaire on administrative management and another questionnaire on user care, applied to the institution's staff, which were validated through the respective validation matrix. For the analysis of the information, Pearson's R statistical tests were used, which allowed determining the relationship between the variables and testing the hypotheses. The results showed a predominance of the very good administrative management level with 57% and a prevalence of the good level of care for users with 43%. They also determined that there is a significant relationship between both variables. The degree of relationship according to Pearson's R coefficient was 0.953 ** (Sig. = 0.000 <0.01), which indicates a very high, direct and significant correlation at the 0.01 level.

Keywords: Administrative management, customer service, reniec, collaborators, planning, direction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

En el mundo moderno las organizaciones públicas o privadas vienen gestionando administrativamente como persona está entre los que, de acuerdo con los principios del mercadeo, propician demanda de atención los usuarios cliente. La atención son los resultados más relevantes de ofrecer los servicios de buena atención dado que está relacionado de forma determinante en su conducta. La gestión administrativa pública ha de esforzarse por cubrir las exigencias y solicitudes de los ciudadanos que cada día exigen una mayor cercanía, eficacia y eficiencia en la prestación de las atenciones públicas. Las directrices se conducen hacia la integración de métodos, herramientas, procesos y sistemas que contribuyan al uso óptimo y aprovechamiento de los recursos organizacionales en cada uno de los procesos administrativos y sus respectivas fases operativas.

La atención a los usuarios en este caso no solo depende de la atención oportuna de los servicios sino también de sus perspectivas. El comportamiento de los usuarios refleja cuando la atención cubre o sobrepasan requerimientos. Si las perspectivas de los usuarios son reducidas o los usuarios tienen accesos restringido a los diferentes servicios, podrían que estén recibiendo atenciones relativamente deficientes.

La gestión administrativa se relaciona estrechamente con terminología en idioma inglés Management, siendo convertido principalmente al español como administración, actualmente concebido como gestión de organizaciones, descrita un conjunto de sapiencias modernas y coordinados respecto a los procesos de diagnósticos, diseños, planeaciones, ejecuciones y control de actividades de las compañías

interactuando en un entorno social encaminado por la coherencia social y técnica (Fajardo, 2005).

Un sistema de gestión administrativo encaminado a la gestión admite conllevar delante enfoques de incorporación, proceso de calidad, soporte tecnológico de la comunicación convirtiendo la gestión pública, incrementando competencia globalizada, así como el desarrollo industrial, gestionando conseguir una sociedad con equidad, integradora y democrata. El RENIEC entidad pública, conectora a la gestión administrativa y atención a los usuarios; siendo un ente del estado cuyas funciones principales es la de mantener actualizado el Registro Único de Identificación.

En la actualidad RENIEC tiene Protocolo para la Atención al Usuario del RENIEC” teniendo por finalidad consultar y facilitar a sus colaboradores reglamentos y políticas de conductas y sometimientos necesarios, que deberían articular a los usuarios enmarcado a los principios de atención, aquello con el propósito de ofrecer servicio oportuno a los usuarios, obteniendo como indicio que los usuarios son los elementos primordiales e indispensables para la consecución de sus perspectivas el cual se mide sobre la atención percibida. (RM N°156-2013-PCM).

En la gestión administrativa es de nuestro interés evaluar la atención a los concurrentes en RENIEC, particularmente en la Oficina Registral de Tumbes, sitio que percibimos que nuestra corporación conserve una aprobación buena por los usuarios.

El hablar de atención a los usuarios se encuentra enlazado de manera directa, de tal forma que la corporación pública demuestra, de años pasados, referirse a RENIEC se encontraba sumergido a las enormes colas hechas por los usuarios en la espera del tiempo para ejecutar su trámite. Uniéndose a ello el papel principal del área de informes, asumiendo el rol de orientar hacia el conocimiento, como llevar a cabo realizar un trámite (presentación de los requisitos), optimizando tiempo y recursos. Por lo tanto, ha conllevado plantear el siguiente problema de investigación.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021?

1.2.1. Problemas específicos

- 1) ¿Qué relación existe entre planear y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021?
- 2) ¿Qué relación existe entre organizar y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021?
- 3) ¿Qué relación existe entre dirigir y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021?
- 4) ¿Qué relación existe entre controlar y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021?

1.3. Justificación

Asimismo, la presente investigación tiene su justificación en los siguientes aspectos que a continuación se manifiesta:

La justificación por conveniencia, en el presente estudio se desea lograr los resultados que permitan conocer la realidad si la gestión administrativa se encuentra operando en el óptimo para la mejora de los procesos en aras de una buena atención a los usuarios que concurren al registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes.

Relevancia social, en el marco del contexto las aportaciones que ofrece la presente investigación, es brindar los resultados del grado de relación de la gestión administrativa con respecto a la atención de los usuarios, con el propósito de enaltecer conocimientos, meditaciones en cuanto a nuestro actuar como

institución que ofrece atenciones a los usuarios. Por lo tanto, considerar esta investigación como instrumento de análisis de la institución que ofrece atención al usuario para ejecutar correcciones en mejoras garantizando una atención individualizada hasta lograr una excelente atención.

La justificación práctica del presente estudio realizó una evaluación cuantitativa relacionado a la gestión administrativa y la atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes, permitiendo obtener resultados importantes que conducen a generar cambios o mejoras en la atención de los usuarios con el propósito de continuar con el proceso de mejorar la permanencia del concurrente en la institución.

El presente estudio tuvo justificación teórica puesto que su finalidad fue el de contribuir conocimiento, aplicaciones de las teorías basadas en la gestión administrativas para determinar la relación en la atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú – 2020. Estas deducciones podrían ser posteriormente ordenadas para realizar una propuesta e incorporarse a las aplicaciones de la teoría del comportamiento de los individuos.

Lo relevante de la investigación se centra en medir la gestión administrativa siendo la primera que conoceremos de forma objetiva los niveles de relación en la atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes, la información nos permitirá ayudar a la entidad a decidir oportunamente en virtud al servicio que presta, la evaluación de los colaboradores, procedimientos administrativos, su actitud, así como perfeccionar las interrelaciones con los usuarios.

Asimismo, la investigación se usará como fuente de referencia para otros estudios, así como guía para que otras entidades públicas repliquen el estudio con sus usuarios. Finalmente, el aporte al presente estudio es ayudar a mejorar la gestión administrativa en la RENIEC oficina registral Tumbes y evaluar el nivel de relación con la atención de los usuarios.

1.4. Hipótesis

La presente investigación planteo la siguiente hipótesis general:

H_i: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.

1.4.1. Hipótesis específicas

- 1) Existe relación entre planear y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú – 2021.
- 2) Existe relación entre organizar y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú – 2021.
- 3) Existe relación entre dirigir y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú – 2021.
- 4) Existe relación entre controlar y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú – 2021.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- 1) Determinar la relación entre planear y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú – 2021.
- 2) Determinar la relación entre organizar y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.
- 3) Determinar la relación entre dirigir y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú – 2021.
- 4) Determinar la relación entre controlar y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú – 2021.

II. MARCO REFERENCIAL AL PROBLEMA

2.1. Antecedentes.

A nivel Internacional

Maggi (2018) en la tesis denominada evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, el objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad. Estudio descriptivo correlacional no experimental con enfoque cuantitativo, uso cuestionario para el recojo de información, muestreando a 357 representantes de los niños. Metodología: SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Concluyó conociendo que el servicio carece de seguridad al paciente y la atención inadecuada con relación a la calidad en el trato. Considero la fiabilidad a los usuarios descontentos, la capacidad de respuesta los usuarios se evidenciaron de manera parcial satisfecha. Para seguridad consideraron insatisfecha, finalizando los usuarios demostraron insatisfacción en la empatía.

Sandoval (2015). La investigación denominada gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la agencia nacional de tránsito de los ríos – sucursal Babahoyo. Estudio descriptivo correlacional trabajo mediante enfoque cuantitativo. Usó cuestionarios estructurados para el recogimiento de datos muestreando 75 elementos. Concluyó estableciendo la eficiencia en la gestión administrativa en la atención al contribuyente, siendo perjudicial en esta institución. Careciendo de implementación del sistema de atención al contribuyente resultando en una calidad de servicio bajo ofrecido en la empresa. Los métodos de gestión son defectuosos, no afirman obtener el servicio rápido y de calidad, manifestando pésima atención al contribuyente en la compañía. Es apremiante implantaciones de modelos administrativos viable significativamente

en la atención a los usuarios, buscando mejorar los servicios que ofrece la empresa. Asimismo, siendo mayor la gestión mejora la atención al usuario, por ende, se tomará este antecedente para contrastar las variables del estudio.

Toral y Zeta (2016) en la tesis denominada gestión administrativa y calidad de servicio en la área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja, Ecuador 2016, estudio descriptivo correlacional trabajo mediante el enfoque cuantitativo usó cuestionario para el recojo de la información muestreando a 420 sujetos concluyó que los resultados muestran que de acuerdo a las mejoras de los procesos de planificación, organización, dirección y control, progresan la calidad de los servicios académicos. Reflejándose en la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad de servicio respecto a la planificación y organización, determinan que influye de manera significativa 0.372 y en 0.387 para la seguridad, significando que existe mejoras en la planificación y organización percibiendo seguridad mayor en calidad del servicio, Por lo tanto la planificación interviene de manera significativa con 0.387 en la capacidad de respuesta, evidenciándose la planificación mejora se percibirán mayor capacidad de respuesta.

A nivel Nacional

Astete, (2017) con la investigación denominada factores asociados a la percepción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de neurología del Hospital Honorio Delgado Espinoza” en Arequipa, planteó el objetivo de determinar si la edad, sexo, nivel de instrucción, procedencia, nivel socio económico, asegurado al SIS, estudio descriptivo correlacional no experimental, trabajo mediante enfoque cuantitativo, usó la encuesta SERVQOHS para el recojo de información. Concluyó los componentes que se relacionaron con la insatisfacción existieron el nivel de instrucción superior, los originarios de Arequipa, los que mantienen el contexto socioeconómico medio y soportando enfermedad subaguda. Los pacientes de la jerarquía socioeconómica medio, con padecimiento degenerativo y de evolución crónica teniendo probabilidad alta de permanecer insatisfechos con la calidad de atención recibida.

Ruiz, (2016) en su tesis denominada calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Es Salud II, Tarapoto, San Martín – 2016”, objetivo de conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo. Estudio descriptivo correlacional trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso cuestionario para el recojo de información muestreando a 377 usuarios. Consiguiendo un resultado en cuanto a la calidad de atención en el hospital el 67% manifestaron que se encuentra en un nivel regular, 33% en un nivel bueno, en cuanto a los resultados obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario externos del Hospital II es salud, vemos que el 76% manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular, Concluyó, existe una relación directa entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de 0.000, menor que 0.05, lo cual nos indica que existe una relación directa y significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Santiago (2017) en su tesis denominada gestión administrativa y atención al usuario en los administrados de la subgerencia de la municipalidad metropolitana de Lima, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario investigación fue de tipo aplicada y de diseño no experimental muestreando 285 usuarios, utilizó la encuesta para el recojo de datos. Concluyó existió correlación para ambas variables aplicando la técnica con el estadístico Spearman de 0,421 y para las correlaciones de las dimensiones como planeación 0,513, organizar 0,169, dirección 0,248, control 0,348

A nivel Local

Ocampos y Valencia (2017). La tesis denominada gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud - Tumbes, 2016, estudio descriptivo correlacional trabajo a través enfoque cuantitativo. Aplico cuestionario para el recojo de la información, con una muestra de 39 elementos. Para el análisis y el procesamiento de la estadística descriptiva e inferencial estuvo posado en Microsoft Excel para tal consecuencia formulando la siguiente

hipótesis. El programa estadístico SPSS como herramientas de procesamiento de la información. Concluyó las correlaciones obtenidas como resultados evidencian la existencia de relación significativas entre ambas variables, deduciendo la ejecución apropiada gestión administrativa es primordial para prometer servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Santa María, (2017). La investigación denominada gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes, 2016. Estudio descriptivo correlacional, no experimental, transversal aplico el enfoque cuantitativo para la investigación. Tomando como muestra 100 elementos entre accionistas, altos funcionarios ejecutivos, controladores, médicos, mecánicos y colaboradores productivos que elaboran y/o poseen sus invernaderos en la ciudad Tumbes. La técnica usada para la recojo de la información fue la encuesta y el instrumento de recogimiento datos fue el cuestionario estructurado. Para validar los instrumentos se usó el juicio de expertos, para la fiabilidad del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach con un resultado elevado 0,953 para la variable gestión y 0,950 para la variable Productividad. Concluyó en el presente estudio que existen correlaciones positivas alta entre ambas variables. Por ende, más alta sea la relación entre ambas variables será beneficiado la institución, asimismo se tomará el antecedente para contrastar la variable del estudio.

Silva y Martínez, (2017). La investigación denominada gestión administrativa y la toma de decisiones en la municipalidad provincial de Zarumilla, región Tumbes, 2016. Obtuvo como objetivo determinar en qué medida la gestión administrativa permite mejorar la toma de decisiones. El estudio descriptivo correlacional no experimental aplico el método del enfoque cuantitativo. Los elementos del estudio fueron de 89 sujetos de muestra, entre servidores permanentes, contratados determinados y directores. Se usó para la validez de los instrumentos juicio de expertos y la fiabilidad del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach con un resultado de 0,943 para la variable Gestión y 0,930 para la variable toma de decisiones. Concluyó la gestión administrativa admite mejoras esencialmente la toma de decisiones en el gobierno local de la provincia de Zarumilla, con el nivel bueno, evidenciándose la aceptación del 61.8 % de los

servidores. De la variable gestión administrativa representados a la planificación, organización, dirección y control muestran un resultado bueno, con un nivel de 57.3 % para el indicador de dirigir. Las propiedades en la toma de decisiones dispuestos por las labores de preparación, trabajo de definición y el trabajo de resolución presentan en su mayor parte un calificativo superior de bueno, siendo el indicador del trabajo de preparación con el mayor nivel de 47.2 %.

2.2. Bases teórico-científicas.

Gestión.

“La gestión es directamente relacionada con la administración, y representa realizar actividades adecuadas para conseguir objetivos planificados. Cabe destacar gestión enlaza la aplicación de actividades para lograr con el resultado” (Ramírez, 2005).

Se puede señalar la gestión terminológicamente guarda relación en inglés Management, traducido principalmente al español como administración y actualmente entendido como gestión organizacionales, el grupo de capacidades modernas y coordinados relacionado con los procedimientos, análisis, planeación, diseño, realización y control de las actividades de las organizaciones en interacciones de contextos sociales situado por la racionalidad técnica y social (Fajardo, 2005).

Considerando la administración fundamenta en ofrecer apoyo administrativo a los procedimientos institucionales públicos y/o privados de las diversas unidades orgánicas de una entidad, con la finalidad de conseguir resultados efectivos competitivos manifestados en los análisis económicos financieros en bienestar de la sociedad (Juran, 2007).

2.2.1. Gestión administrativa.

Desde una percepción holística, la humanidad es un mecanismo difícil capaz de satisfacer todo lo solicitado por el individuo sin alterar, el funcionamiento y es viable por la colaboración simultánea de la totalidad de los sujetos que la atienden. Observando con otra perspectiva, las

sociedades están conformadas por un grupo de compañías, interdependientes que laboran en grupos para conseguir el desarrollo. Las formas de la compañía que la conforman son variedades, todas en cada una de ellas son dirigidas por alguien. Por ende, las actividades del que conduce una compañía han sido establecidas claramente mediante actividades del administrador, cuyo inicio se encuentra en la Teoría Clásica de la Administración representada por H. Fayol (Vásquez, 2014).

De acuerdo Taylor menciona “Principios de la Administración Científica expresa como: El objetivo primordial de la gestión administrativa asegurar principalmente el óptimo de prosperidad para el patrón junto con cada uno de los empleados (Taylor, 1911).

“La gestión administrativa manifiesta como el procedimiento de toma de decisiones ejecutado por las unidades dirección, gestión y control de la institución, apoyado en los elementos y procesos de gestión, en su capacidad corporativas” (Bachenheimer, 2016).

Podemos incluir, es la dirección racional de tareas en toda la compañía; planear, organizar, dirigir y controlar todas las funciones. Sin embargo, careciendo de ella no existiera escenarios para que las entidades existan, siendo necesario para el logro del éxito. Por lo tanto, es preciso que la administración es racional, además es un arte, generando que la ciencia se oriente a la práctica (técnica), buscando manera creativa de solucionar escenarios de conflictos novedosos. Asimismo, las tareas administrativas determinadas por el enfoque clásico fueron restablecidas que se manifestó en la época de los 50 permaneciendo definidas en cuatro funciones que forman parte del gestor, constituyendo fundamentalmente proceso de gestión utilizando en toda la administración (Chiavenato, 2009).

“La gestión administrativa son responsabilidades de la sociedad humana primordialmente importante. A partir de la sociedad humana crearon grupos para conseguir propósitos que no conseguían personalmente, la administración ha

sido fundamental para avalar las coordinaciones de esfuerzos interpersonales” (Koontz, 2004).

Aunando, “la gestión administrativa es un grupo de actividades encaminadas a lograr conseguir las metas y objetivos planificadas en una institución pública; mediante cumplimiento y la eficiente ejecución de los procesos administrativos; dirigir, organizar, coordinar y controlar” (Koontz,1994).

De la misma forma la gestión administrativa pública fundamenta en todas las acciones que promueven para sistematizar los esfuerzos grupales, tratando de conseguir las metas u objetivos con apoyo de los individuos, a través del desempeño de ciertas labores principales como los principios administrativos (Anzola, 2002).

Además, “la gestión Administrativa, el grupo de acciones a través del o los funcionarios desarrollan sus funciones mediante el acatamiento de las etapas de los procedimientos administrativos” (Ruiz, 2000).

De la misma forma la administración es brindar servicios óptimos de calidad en virtud de la satisfacción de las necesidades. Logrando el progreso financiero, social y cultural de la nación. Para conseguir estos logros la gestión planifica la formulación de los objetivos, trazando normas, eligiendo procesos, disponiendo la correcta ejecución de las resoluciones y controlar las actividades de los servidores (Ruiz, 2000).

Características de la Gestión Administrativa

Las principales características de la gestión administrativa:

- a) Optimiza la producción, sostenible, competencia, afirmando viable de la compañía.
- b) Ofrecer bienes y servicios de calidad y optimizar las ventas.
- c) Elaborar responsabilidades, beneficios sociales.
- d) Establecer requerimiento de datos internas, relacionadas a los desempeños y procedimientos administrativos de las compañías y sus satisfacciones.

- e) Progresar el flujograma de la organización de la comunicación en todos los niveles.
- f) Operar con eficiencia los patrimonios de la organización de la comunicación, optimar transformaciones continuas en los mismos y mejorando su aprovechamiento.
- g) Preparar a los integrantes de la compañía en el manejo o uso de los recursos informacionales.
- h) Aportar a la modernización o perfeccionar las tareas de las compañías y sus procedimientos administrativos.
- i) Certificar la calidad de los bienes de la compañía, afirmar su diseminación efectiva.

Medios utilizados en la Gestión administrativa

Recursos Materiales: Son adquisiciones palpables que cuentan las compañías para brindar servicios, como:

- a. Infraestructuras: terrenos, equipos, instrumentos, herramientas, edificios, oficinas, etc. (compañía).
- b. Materia prima: complemento que constituyen como segmento del bien, bienes en transcurso, bienes concluidos, etc. (bienes).

Recursos Técnicos: Aquellos instrumentos complementarios que nos permiten en la conexión de otros recursos:

- a. Métodos de fabricación, administrativos, económico y ventas, etc.
- b. Marcas, licencias, formulas, etc.

Talento Humano: El talento humano es importante para los diferentes grupos sociales; depende del guía y la actividad de los otros recursos. El talento humano tiene las principales particularidades:

- a. Contingencia de perfeccionamiento.
- b. Habilidades, creatividad, Ideas, imaginación.
- c. Emociones.

- d. Sapiencia, experiencias, etc.

Recursos Económicos: Consiste en factores financieros propios y de apalancamiento, cuentan las compañías, importantes para el óptimo de su operación y desarrollo pudiendo ser:

- a. Recursos económicos de propiedad de la compañía se percibe en: patrimonio en efectivo, aportes de los accionistas, ganancias, etc.
- b. Recursos económicos de apalancamiento; representa por: créditos financieros.

Planeación

La planificación es la función principal de la administración nos permite de plataforma para las demás actividades en un escenario público y/o privado. Esta situación establece previamente el propósito que deberán efectuarse, y que hacer para lograrlos; por tanto, es una guía teórica para efectuar el tiempo (Bernal, 2012).

La planificación a partir de la perspectiva de varios precursores de la gestión administrativa se conceptualiza:

- a. “La planificación elige datos y forma supuestos en relación con el futuro para enunciar las acciones necesarias con el objetivo de los logros de la organización” (Terry, 1997).
- b. “La planificación es un método que busca reducir la inseguridad y dar más permanencia a la atención a los usuarios” (Chiavenato, 2006).

Características de la planeación

Las tipologías más relevantes:

1. Son procedimiento constante y continuo.
2. Constantemente se orienta hacia el tiempo a largo plazo, sujeta a las previsiones.

3. Escruta la coherencia la toma de decisiones: al constituir proyectos para el futuro, la planificación actúa como guía de los procedimientos decisorios.
4. Establece un trazo de operación seleccionado entre diferentes alternativas de vías en potencia.
5. La planificación es sistemática: debe considerar los mecanismos y los subsistemas que lo integran; abarcando la organización en general.
6. La planificación es monótona: integran etapas o ciclos que se ocurren. La mayor parte del otro proceso: es el procedimiento administrativo.
7. Es un método que asignan recursos: contiene por fin la definición, y la dimensión y la asignación del talento humano y no humano de la compañía, de acuerdo lo que haya estudiado y definido con anterioridad.
8. Es un método cíclico: Se transforma convirtiéndose en hecho real mediante la ejecución, la planificación admite escenarios de apreciación y medición para construir una planificación nueva con datos y perspectivas correctas y de mayor seguridad.
9. La planificación son actividades de gestión que interactúan con los demás; las funciones están ligadas estrechamente a la organización, dirección y control influyendo que adopta influencia en todos los niveles de la compañía (Chiavenato, 2006).

Organizar

Asimismo, las labores encomendadas que efectúa el servidor público, para establecer y relacionar las actividades entre sí y afirmar una ejecución muy eficiente de las mismas.

Por lo tanto, #ordenar, coordinar, dividir las tareas relaciones de los recursos económicos, necesarios para alcanzar a los indicadores de la corporación pública y/o privadas, estableciendo anticipadamente en la fase de la planificación# (Mochón et al, 2014).

Sin embargo, “los ajustes de las actividades que se evalúan necesariamente para alcanzar los logros indicando la autoridad pública y el compromiso asignado a los responsables que poseen a su cargo la aplicación de las actividades respectivas” (Terry, 1998).

De todos modos, de las definiciones, podemos inducir que los resultados de la organización tanto pública como privada, consiste en dos elementos principales de ésta: Las partes y las relaciones.

Importancia de Organizar

Organizar es muy importante para toda la corporación, siendo función de los gestores, facilitarán una utilización metódica a los recursos de los sistemas administrativos. La empresa genera y conserva relaciones entre los capitales, indicando los tipos de recursos a usarse para funciones definidas. Y como a donde se utilizarán estos recursos. Un arranque organizacional actual, apoya a los gestores a reducir costos, como: los esfuerzos dobles, desidia de los recursos de operaciones (Certo, 2001).

Las funciones organizacionales son consideradas transcendentales, que protegen la creación y la utilización de una unidad orgánica de la organización (organización y métodos) dentro de la corporación.

Todos hemos pertenecido a compañías, grupos, clases que existieron muy organizados. Equivalentemente, hemos integrado a un conjunto social caracterizado por ser desorganizados. Las organizaciones originan la cooperación y la negociación colectiva entre trabajadores mejorando las efectividades y las eficiencias laborales y las comunicaciones en una compañía.

Las actividades organizadoras, elabora lineamientos definidas de autoridades y compromisos en una entidad, buscando mejorar las tareas administrativas de direccionamiento y control. Por ejemplo: el reclutar y ubicar a individuos en el puesto errado, pudiendo proporcionar resultados y dificultades motivacionales posteriores.

Existen varios elementos esenciales que señalan la categoría de las funciones administrativas organizacionales, a continuación, detallamos lo siguientes:

1. Es de carácter continuo. Expresa, nunca podría decirse que ha finalizado, debido que la compañía y los capitales, están supeditados a constantes cambios (nuevos productos, expansión, contracción, evidentemente excede en la necesidad de aplicar intercambios en las organizaciones.
2. Mediante el cual, establece mejoras logrando alcanzar los objetivos del conjunto social.
3. Proporciona las descripciones funcionales, de los individuos pudiendo desempeñarse las acciones eficientes con un esfuerzo mínimo.
4. Evita la prosa la ineficiencia en las labores, minimizando costos y aumentando la producción.
5. Minimiza y desecha la duplicidad de esfuerzos, delimitando con claridad: los compromisos, las funciones, las obligaciones, la autoridad (Certo, 2001).

Dirigir

“La orientación consta en dirigir los procedimientos, a través de la aportación de los esfuerzos de los individuos de jerarquía de bajo nivel, para conseguir producción a través de la estimulación y supervisión” (Lernes y Baker, 1990).

Asimismo, “los procedimientos que efectúa el individuo o guía para estimular a los demás a ejecutar labores en unión y de forma eficaz” (Rodríguez y Valencia, 2009).

Importancia de la dirección

Es importante la dirección; poniendo en ejecución todas las políticas instituidos, durante la etapa de planeación y organización; mediante ella, se obtienen maneras del comportamiento más anhelados en los integrantes de la compañía; una dirección eficaz, es preciso en las actividades de los colaboradores y, constantemente, en la producción; su calidad muestra en el resultado de las

metas, en la constitución de técnicas y procesos, y la eficacia del sistema de control.

Coordinar

En una de las fases, la coordinación debe dar cumplimiento en la empresa para poder progresar en las diferentes labores, ajustando la información.

La coordinación es la perfección, inclusive un equilibrio, para la distribución de la tarea y la especialidad laboral. La especialidad suele apartar los individuos en las organizaciones, las tareas son conjunto de acciones individuales e identificables. La coordinación es el eje de agrupar a los individuos con la finalidad de afirmar que las relaciones laborales ente individuos desempeñan tareas diversas, en relación a la contribución de los objetivos, organizacionales (Mochón et al, 2014).

Al mismo tiempo, la información es esencial para las coordinaciones efectivas. Acata de forma directa los bienes, transmitiendo el proceso de la información. Siendo considerada mayor sea la inseguridad sobre las acciones que coordinen, tan grande habrá la necesidad de la comunicación (Mochón, 2014).

Control

El entorno de las funciones de control es admitir acciones enmendadoras o ejecutar la solución necesaria, para afirmar el acatamiento de los objetivos organizacionales.

“Es consecuente, acción que no se progresa, sino que se implanta adentro de los procedimientos administrativos, y muestra tipologías distintas, de acuerdo a los niveles decisiones que se operen” (Ramírez, 2015).

El control como sistema es aquello que utiliza, para conservar las propiedades de los resultados de sistemas de referencia. Mediante el control el gestor verifica los recursos de la compañía, son ejecutados a través de racionalización y sistematización. El control es importante en las empresas para alcanzar los

indicadores. La comparación de actividades según lo planeado, el administrador admita tomar las previsiones necesarias para solucionar la incidencia oportunamente., deduciendo el sistema de control comprendido por los integrantes que aplican o manejan acciones por los gestores responsabilizándose de unidades orgánicas evaluando resultados. Por lo tanto, un método de control debería acoplar a diferentes propiedades, optimizando, entre ellos son:

Eficiencia y eficacia.

El método de control posee como propósito, afirmar la eficiencia y la eficacia de las acciones. Estableciendo que debería observar los efectos y consecuencias de las decisiones, siendo importante un sistema de control.

“Los procesos de controles se ejecutan en unidades orgánicas específicas. Cada acción organizacional, tiene departamentos críticos deberán ser monitoreados. Los procedimientos administrativos y las metodologías concretas se encuentran estrechamente afectados de manera directa e indirectamente con el control” (Ramírez, 2015).

2.2.2. Atención al Usuario

La historia aporto importantes evoluciones de acuerdo con los autores manifestaron lo siguiente respecto a la atención al usuario:

Los cambios importantes procedentes del escenario de competencia durante los últimos años han conllevado a las compañías buscar alternativas de solución, responder a la sobrevivencia y crecimiento, en respuestas al requerimiento de los mercados. Las mejores soluciones como consecuencias se obtuvo el establecimiento de una dirección basada en la atención al usuario (Miranda y Rubio, 2007).

Filosofía de atención al usuario.

En este escenario, la ideología de atención al usuario, es distinguida por usuarios siendo fortaleza que poseen las instituciones para generar, conservar relaciones a largo plazo establecida en las políticas empresariales básicas de Honestidad (expresar y proceder de forma franca y directa), respeto (atención y diferencia), empatía (evalúa y percibe las necesidades, inquietudes, percepciones e preocupaciones), responsabilidad (cumplimiento lo coordinado), oportunidad (otorgar lo prometido en el tiempo pactado), Responsabilidad (indicar eficiente y eficazmente), Credibilidad (entregando lo que se ha comprometido a proveer, en las condiciones pactadas).y Amabilidad (cordialidad, gentileza y buen trato) (Ojeda, 2011).

“Un usuario es un conjunto de personas o persona individual que busca satisfacción de información utilizando los medios necesarios o servicios de información para cubrirla” (Hernández, 2011).

“Se conoce como el individuo que percibe los bienes o servicios en consecuencias de los procesos, con la intención de cubrir las expectativas cuya aprobación dependerá la sobrevivencia quien lo provee” (Armas, 2015).

Por otro lado, “la atención al usuario presume ubicar al cliente y/o contribuyente en medio de los procedimientos comunicativos” (Villa, 2014).

Analizados la conceptualización, la atención al usuario es la tarea que alcanza la totalidad de los servicios que pretende percibir para cubrir las necesidades y las expectativas exigentes, al confrontar los procesos permiten con otros que permanezcan en escenarios sociales.

Elementos de atención al usuario

La atención es un grupo de tributos que el usuario espera, asimismo los bienes o los servicios básico, como resultado la imagen y la reputación entre sí. Y nos proporciona conocer a nuestra cartera de clientela y sus necesidades asimismo para ese tipo de escenario contamos con los

contactos frente a frente, con respecto con el usuario, instalaciones, reclamos, cumplimientos y correspondencia (Aguilar y Vargas, 2010).

Estrategias de atención al usuario

Los directivos gerenciales es el soporte del eslabón y la calidad en interior de la organización impulsa la satisfacción de los servidores. Los empleados estimulados impulsan su lealtad y está la producción. El impulso de la producción es el valor del servicio siendo impulsado la satisfacción al usuario y una buena atención al usuario induce la honestidad del usuario, y ganancias es la consecuencia de diferentes usuarios (Calderón, 2002).

Las compañías posicionan a sus usuarios por lo alto de todo, con el propósito de cumplir con las expectativas proporcionándoles más de lo esperado, conociendo bien orientamos sus necesidades y deseos. Un servidor descontento origina usuarios disgustados, todos los integrantes de la entidad deberían estar sujetas a realizar actividades en equipo en aras de la atención al usuario, tratándose de un reclamo, petición o de cualesquiera otros asuntos (Cortes, 2002).

Asimismo, “los niveles emocionales de una persona se reflejan en la atención al usuario que resulta de comparar el beneficio percibido de bienes o servicios con sus necesidades” (Kotler, 1989).

“Un usuario se mantiene satisfecho cuando sus expectativas, percibidas se sacian o superan. Determina la satisfacción del usuario es sencillamente lo que el usuario dice que es” (Gerson, 1996).

La consecuencia de saciedad del usuario es una sensatez respecto al rasgo de bienes o servicios, proporcionando niveles placenteros de recompensas, interrelacionan con los consumos. Satisfacer los usuarios con bienes o servicios está significativamente influenciada, por el análisis que hace él sobre las particularidades de los bienes o servicios (Oliver, 1997)

La satisfacción de los usuarios está relacionada de forma determinante en la conducta de la institución proporcionar servicios de calidad, la ubicación organizativa institucional en los mercados y sociedades en los hechos de que los usuarios gestionen o no servicios ofrecidos, según su disposición de pago (Andrew, 2006).

“Un usuario encantado obtiene lealtad, difunde gratuitamente información a diferentes individuos, sus experiencias auténticas con los servicios. Generando, una determinada colaboración en el entorno comercial, existiendo que el usuario contento deja de lado a la competencia” (Thompson, 2005).

Un usuario satisfecho, es la respuesta de diversos componentes tanto positivos y negativos adquiridos por usuarios al obtener bienes o servicios. Los sistemas de calidad se efectúan cuando satisfacen las expectativas del usuario, maximizando, excediendo su satisfacción. Motivo por el cual una empresa o compañía se reconozcan los beneficios de conseguir las satisfacciones de los usuarios, sabiendo cómo definirla, formándose las perspectivas en los concurrentes clientes (Guía de Protocolo para la Atención al usuario de RENIEC, 2013).

La calidad de atención son procesos de la administración, programación y prospectiva que ubica a la administración pública como compañía viviente y adaptativa, que progresa en componente de innovación y experiencia, así como factor organizativo y talento humanos (RRHH), analizando principios y estrategias de índole públicas, buscando perfeccionar la gestión pública (Rodríguez, 2012).

La calidad de atención en los servicios públicos es una pretensión constitucional, compromiso absoluto de la gestión pública. Por lo tanto, los procedimientos que cuenta el estado para remediar las diversas poblaciones, teniendo las posibilidades reales que el grupo de ciudadanos perciban los mismos servicios. (Gobierno de la Provincia de Salta, 2014)

Los rangos de satisfacción, después de ejecutada la adquisición de bienes o servicios, los usuarios aprecian estos rangos de satisfacción, insatisfacción genera la atención percibida del bien no logra alcanzar a satisfacer a los usuarios. Satisfacción origina cuando la atención apreciada del bien concuerda con las perspectivas del usuario. Complacencia se origina cuando la atención apreciada excede las perspectivas del usuario (Instituto Universitario de Tecnología de Valencia, 2009).

Accesibilidades y canales de atención al usuario.

Los diferentes servicios proporcionados por la institución, los puntos o acceso a la atención mediante los cuales los usuarios hacen uso de los mismos brindados por las entidades públicas. Por lo tanto, poseen una considerable importancia en relación con la atención, sin embargo, el adecuado uso admite aumentar las coberturas de los servicios ofrecidos (PCM, 2015).

Infraestructuras, mobiliarios y equipamientos para la atención

El esquema de infraestructuras, seguridad (referida a los ambientes físicos de atención), mobiliarios y equipamientos para la atención consideran elementos relacionados con las particularidades de las infraestructuras, condiciones y soportes, cuentan las entidades en la que se brindan las atenciones y prestan los servicios a los usuarios. Comprende desde plataformas de atención, señalizaciones, mantenimientos de las instalaciones, mobiliarios y equipamientos, y las condiciones de seguridad de los ambientes físicos. (PCM, 2015).

Procesos de atención al usuario

Los estándares incorporados, los elementos coherentes en el período de atención a los usuarios la administración de trámites o entrega de bienes y/o servicios públicos, siendo la distribución, métodos de pago, propia atención a los usuarios, la sociabilidad percibida de los colaboradores y

las operaciones de la entidad para conseguir que los trámites sean simplificados (PCM, 2015).

Transparencias y accesos a la información pública.

Para este componente esta estandarizado en relación de transparentar, el acceso, calidad de las informaciones de las entidades públicas, referente a los procesos administrativos y servicios ofrecidos exclusivamente (Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA) y los servicios no exclusivos (Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE) Por ende las obligaciones de comprometer a un responsable de vigilar los accesos de información adentro de la entidad (PCM, 2015).

Reclamos y sugerencias.

“Estos componentes incluidos son elementos usados para la aceptación, registros y procedimientos de reclamos y sugerencias, el trato especial para esta información en busca de mejoras continuas y las formas en que éstas se atienden a los usuarios” (PCM, 2015).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Tipo

Sobre la investigación es básica ya que estudiaremos diferentes percepciones en relación al problema del estudio. Estas concepciones teóricas constituirán los argumentos de las concepciones-científicas de las teorías consecutivamente, expresaremos elecciones de solución del estudio y comprobaremos con el contexto de la problematización para alcanzar las conclusiones en el entorno teórico (Valderrama, 2013).

“El nivel del estudio fue descriptiva correlacional. Se señala descriptiva pretenden especificar los caracteres. El propósito de la correlación es instituir la coexistencia de relación con dos o más variables sin requerir conocer cuál sean las variables” (Yuni y Urbano, 2006).

El estudio se plasmó a través del enfoque cuantitativo toda la etapa se derivó de los procesos secuenciales y argumentos evidenciables. Se perfeccionó la determinación de la problemática en proporción de la gestión administrativa y atención a los usuarios de la institución prestadora de servicio de registro de identificación, posteriormente planea objetivos y opciones de solución del presente estudio estableciendo variables; inmediatamente estableció los resultados de contrastar hipótesis; sometiéndose inmediatamente las comprobaciones de variables y análisis del mismo, utilizando el método y procedimientos estadísticos admitiendo alcanzar los objetivos y conclusiones (Ruiz, 2006).

“El paradigma positivista. Sostuvo al presente estudio que tenga la intención demostrar posibles alternativas de solución mediante estadísticos” (Ricoy, 2006).

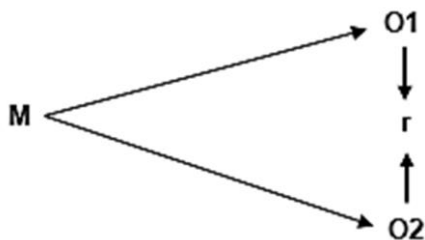
La presente investigación, se enmarcará en el tipo positivista, siguiendo enfoque cuantitativo, buscando examinar hipótesis a través técnicas estadísticas; argumentando realidad objetiva de la RENIEC, oficina registral Tumbes.

La investigación, consiguió dar respuestas al problema principal mostrándose en la RENIEC, oficina registral Tumbes. Esencialmente conmueve de manera directa el propósito al aparecer y establecer la relación de la gestión administrativa, que haya profundamente relacionado con la atención a los usuarios.

Diseño de estudio

Para el presente estudio corresponde el diseño no experimental. Se logrará conceptualizar como un estudio que se desarrolla sin la manipulación de manera deliberada de las variables. El estudio trata no modificar de carácter intencional la primera variable para apreciar los hallazgos referentes a otras variables (Fernández y Baptista, 2014).

De este modo el diseño del estudio se representa de la siguiente forma:



Dónde:

M = Muestra del estudio

O₁ = Observación de las variables gestión administrativa.

O₂ = Observación de las variables de atención a los usuarios

r = Representa los indicadores de la correlación en ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa.

“La gestión administrativa manifiesta como el proceso de toma de decisiones ejecutado por los órganos de dirección, administración y control de una institución, apoyado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa” (Bachenheimer, 2016).

Variable 2: Atención al usuario

“Se trata de la persona que recibe los productos y los servicios resultantes de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la sobrevivencia de quien los provee” (Armas, 2015).

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
	Conceptual	Operacional			
Gestión Administrativa	La gestión administrativa manifiesta como el procedimiento de toma de decisiones ejecutado por las unidades dirección, gestión y control de la institución, apoyado en los elementos y procesos de gestión, en su capacidad corporativas (Bachenheimer, 2016).	Medición de la gestión administrativa mediante las dimensiones planear, organizar, dirigir, controlar a través de preguntas aplicado al personal administrativo.	Planear.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de difusión. • Actividades de difusión. • Recursos humanos 	Ordinal
			Organizar.	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de trabajo. • Personal. 	
			Dirigir.	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al usuario interno. • Entrega de información oportuna. • Convencimiento. 	
			Controlar	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto del servicio. • Productos emitidos • Publicaciones. 	
Atención a los Usuarios	Se conoce como el individuo que percibe los bienes o servicios en consecuencias de los procesos, con la intención de cubrir las expectativas cuya aprobación dependerá la sobrevivencia quien lo provee (Armas, 2015).	Medición de la atención al usuario a través de las dimensiones accesibilidad y canales de atención, infraestructura, acceso a la información y reclamos.	Accesibilidad y canales de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Canales personalizado • Enlace telefónico • Vía virtual 	Ordinal
			Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico • Señalización. • Mapa de riesgos. • Equipamiento. 	
			Acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia. • Información de los procedimiento y servicios. 	
			Reclamos.	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Tramite. • Uso de reclamos 	

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

“La población es definida como el total del fenómeno en estudio, adonde las componentes de la población tienen elementos en comunes por lo tanto el estudio origina los datos de la investigación” (Tamayo, 1998).

Los servidores administrativos de la oficina registral Tumbes - RENIEC fue la población tomada considerando para el desarrollo del estudio, asimismo dando una cantidad de 30 servidores.

Por lo tanto, la población del presente estudio se tomará a los funcionarios y a los servidores técnicos que conforman la oficina registral Tumbes – RENIEC.

Muestra

Se considera una muestra no es aleatoria cuando los sujetos son preferidos por medio de técnicas no aleatorias. Este proceso está sometido al juicio sostenido de seres humanos, adonde los elementos son considerados de manera caprichosa y muchas veces por interés (Martínez, 2003).

La muestra para el presente estudio permanecerá por la totalidad de la población 30 servidores responsables de la gestión administrativa y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes.

3.4. Métodos, técnicas e instrumento de recolección de datos

Para el presente estudio se utilizó el método hipotético deductivo metodología y procedimientos que consta en el planteamiento de algunas en calidad de hipótesis verificables a través de la deducción partiendo de ellas de las conclusiones y las contrastaciones de los últimos hechos (Frolov, 1984).

Técnicas

Para el recogimiento de la información que nos consentirán evaluar la actuación de ambas variables del estudio se usarán la siguiente técnica:

Encuesta

La encuesta se empleará para el recojo de los datos para ambas variables con el objetivo de captar datos de una cantidad considerable de sujetos con características iguales evitando acuerdos sesgados que pudieran interferir el resultado del estudio.

Las encuestas son métodos pretende obtener información que nos provee un conjunto muestral de sujetos relación de los mismos, o relacionados a los argumentos específicos (Tamayo, 1998).

Instrumento de recolección de datos

Se aplicará cuestionario siendo instrumento, establecido a alcanzar respuestas relacionadas a la problemática del estudio, que cuenta con normas principales validez de contenido, criterio, constructo y fiabilidad.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

La validación y confiabilidad se va a establecer si el cuestionario mide aquello para lo que fue creado (Marroquín, 2013).

Validez de contenido

Se seleccionó a tres expertos profesionales conocedores del área, los cuales certifican que los ítems de los instrumentos construidos, en este caso uno para cada variable: Gestión administrativa y atención a los usuarios, representando contenido busca evaluar. Concurriendo al juicio de expertos, los cuales manifestaron su opinión respecto a la pertinencia de los instrumentos; teniendo a los siguientes expertos: Mg. Guillermo Flores Aristo – Darwin Quevedo Queneche con niveles de Magister.

Validez de criterio.

Para ambas variables en estudio están muy bien divididos debido al sustento en el marco teórico. Para cada una de ellas cuenta con dimensiones y sus respectivos indicadores, la variable “Gestión administrativas” tiene cuatro dimensiones y once indicadores, mientras que la variable “atención a los

usuarios” al igual que la anterior tiene cuatro dimensiones con doce indicadores, siendo los resultados mayores a 0.21 que los ítems sean válidos, mismos que realizo el análisis validez de criterio conocida también como validez estadística de Pearson.

Validez de constructo.

Además de lo percibido en la validez de contenido y de criterio, ambas variables del estudio están adecuadamente conceptualizadas y amparadas por autores que se hallan debidamente citados. La variable 1 “Gestión administrativa” está basada en los conceptos de Chiavenato, 2009, Koontz, 2004, Bachenheimer, 2016 siendo que la variable 2 “atención a los usuarios” se encuentra basada en los conceptos de Kotler, 1989, Gerson, 1996, Gerson, 1996. Para cada variable tiene vínculos con distintos conceptos al externo, y sus dimensiones e indicadores se precisan, con lo cual se certifica dicha validez.

Confiabilidad de los instrumentos

El Alfa de Cronbach son pruebas muy usada a fin evidenciar referente la fiabilidad de una escala. Calcula la correlación esperada entre la escala actual y otra forma alternativa (Grande, 2007).

La fiabilidad por consistencia interna fue analizada mediante el Alfa de Cronbach, lo que precisa qué están estrechamente relacionado está un conjunto de ítems. El índice obtenido al ser igual o mayor a 0.7 se considera con una buena confiabilidad. En este caso, dicha confiabilidad fue realizada a los 2 instrumentos de medición creados para ambas variables. Posteriormente, el alfa de Cronbach se calculó a través de una formula la cual nos ayudó a precisar si los instrumentos eran confiables. El valor obtenido de 48 ítems que corresponden para ambas variables fue de 0.919, asimismo para la primera variable fue de 0.842 y para la segunda variable fue de 0.841, por lo que se demostró una clara confiabilidad en ambos instrumentos.

3.6. Procesamiento y análisis de datos

Procedimiento

De acuerdo al problema e hipótesis de la investigación, los procedimientos realizarán para el recojo de datos sobre las particularidades, de gestión administrativa y la atención a usuarios en el registro nacional de identificación y estado civil, oficina registral Tumbes, Perú 2021. Recoger información significa desarrollar un proceso que conlleven agrupar información con una intención específica. a) Para este procedimiento se seleccionará como instrumento el cuestionario para la medición del comportamiento de los participantes del estudio, b) el instrumento se validará por juicios de expertos y se aplicará una prueba piloto para analizar nivel de fiabilidad del instrumento, c) ejecutara los instrumentos seleccionados para el recojo de información, d) Asimismo se emanará a codificar y tabular la información, e) finalmente llevara al programa estadístico SPSS. 24 para respectivo procesamiento de la información.

Análisis de datos

Para nuestro estudio las variables, instituida a partir de paradigma positivista, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, continuaremos la ruta de análisis de datos que a continuación detallo:

Pruebas previas: Se concurrirá la prueba normal de datos, asistiendo en este caso a Kolgomorov Smirnov, por la cantidad de elementos de estudio para establecer si los datos que indagamos en nuestras variables son paramétricas o no paramétricas, procediendo según los criterios estadísticos convenientes.

De datos: De los resultados obtenidos para ambas variables, se elaborará una base de datos usando herramientas tecnología como el software Microsoft Excel 2011 y SPSS en su versión 22.

Para este estudio y los objetivos planteados se usarán los estadísticos de correlación para ello usaremos el R de Pearson si los resultados de las variables cuantitativas son mayores a 0.05 tendríamos pruebas paramétricas, asimismo aplicaríamos a Rho de Spearman si es menor a 0.05 obtenemos una prueba no paramétrica. Por lo tanto, ejecutaremos un análisis bivariado.

A través de tablas de correlación, gráficos se visualizará los resultados obtenidos para el presente estudio elaborados por los programas utilizados.

De acuerdo con los criterios estadísticos correlacionales el análisis de interpretación de datos son evidencias de información importante en relación con los objetivos y la contratación de hipótesis.

El criterio de decisión que se consideró para el resultado valor de p es mayor a 0,05 entonces la hipótesis nula se acepta. Si en el resultado valor de p menor a 0,05 entonces la hipótesis nula se rechaza.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 2: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la gestión administrativa.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Bueno	17	57
Bueno	13	43
Regular	0	0
Deficiente	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Cuestionario de la variable gestión administrativa.

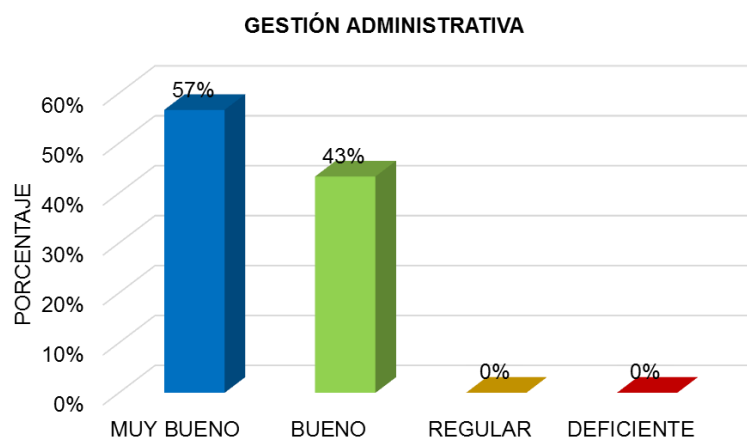


Figura 1: Análisis de los resultados del cuestionario de la variable gestión administrativa

Interpretación:

Visualizando la tabla 2, figura 1, la totalidad de encuestados que laboran en la RENIEC oficina registral Tumbes, el 57% aprecia que los niveles de gestión administrativa son muy bueno, asimismo el 43% opinan que es bueno, mientras los niveles regular manifestaron 0%, y el nivel deficiente se obtuvo 0% como resultado.

Tabla 3: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la atención a los usuarios.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Bueno	18	60
Bueno	12	40
Regular	0	0
Deficiente	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Cuestionario de la variable atención al usuario.

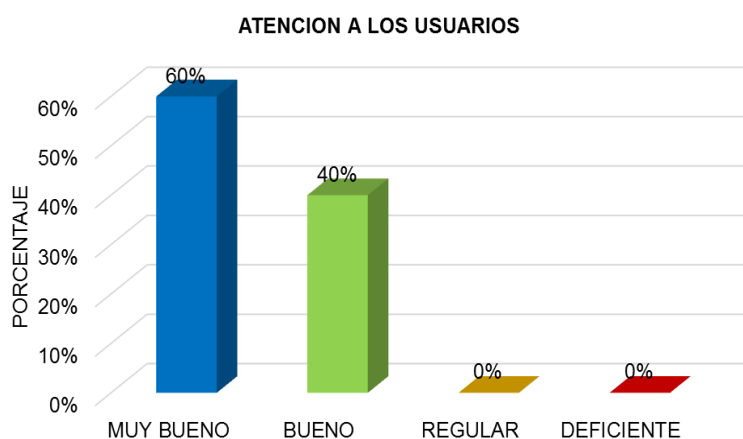


Figura 2: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la atención a los usuarios.

Interpretación:

Visualizando la tabla 3, figura 2, la totalidad de encuestados que laboran en la RENIEC oficina registral Tumbes, el 60% aprecia que los niveles de atención a los usuarios son muy bueno, asimismo el 40% opinan que es bueno, mientras los niveles regular manifestaron 0%, y el nivel deficiente se obtuvo 0% como resultado.

Tabla 4: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión planear.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Bueno	8	27
Bueno	18	60
Regular	4	13
Deficiente	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: *Cuestionario de la dimensión planear*

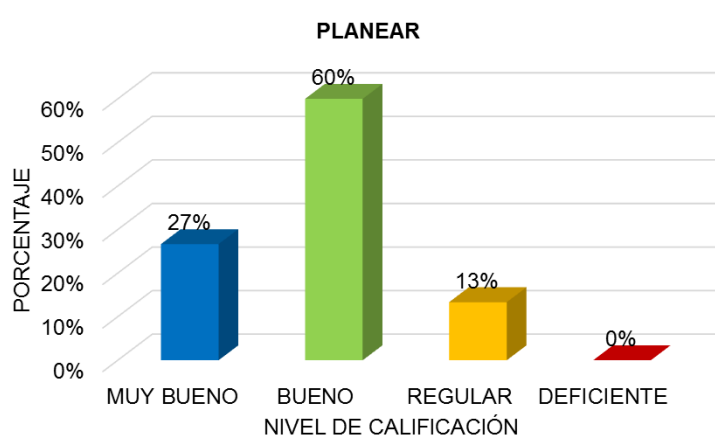


Figura 3: Análisis de los resultados del cuestionario de la dimensión planear.

Interpretación:

Visualizando la tabla 4, figura 3, la totalidad de encuestados que laboran en la RENIEC oficina registral Tumbes, el 60% aprecia que los niveles de la dimensión planear es bueno, asimismo el 27% opinan que es muy bueno, mientras los niveles regular manifestaron 13%, y el nivel deficiente se obtuvo 0% como resultado.

Tabla 5: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión organizar.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Bueno	12	40
Bueno	3	10
Regular	11	37
Deficiente	4	13
TOTAL	30	100

Fuente: *Cuestionario de la dimensión organizar*

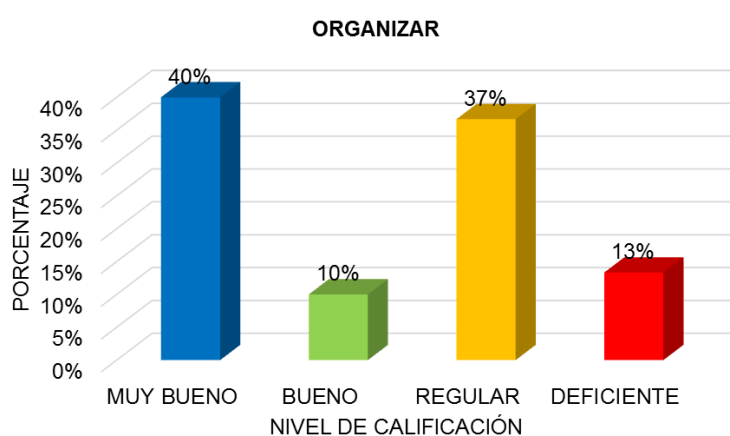


Figura 4: Análisis de los resultados del cuestionario de la dimensión organizar

Interpretación:

Visualizando la tabla 5, figura 4, la totalidad de encuestados que laboran en la RENIEC oficina registral Tumbes, el 40% aprecia que los niveles de la dimensión organizar es muy bueno, asimismo el 37% opinan que es regular, mientras los niveles deficientes manifestaron 13%, y el nivel bueno se obtuvo 10% como resultado.

Tabla 6: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión dirigir.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Bueno	17	57
Bueno	11	37
Regular	2	7
Deficiente	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: *Cuestionario de la dimensión dirigir.*

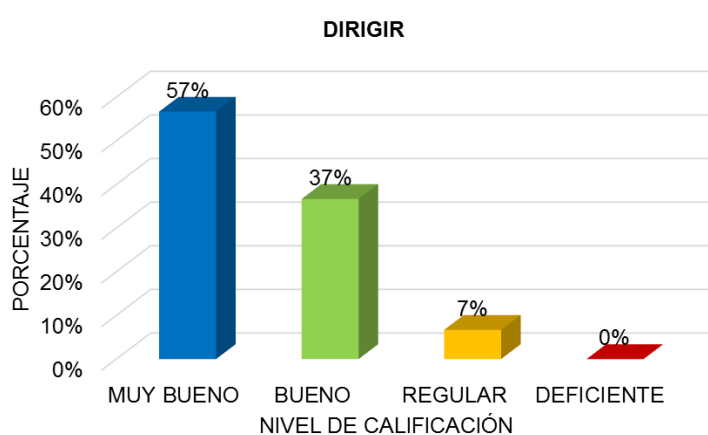


Figura 5: Análisis de los resultados del cuestionario de la dimensión dirigir.

Interpretación:

Visualizando la tabla 6, figura 5, la totalidad de encuestados que laboran en la RENIEC oficina registral Tumbes, el 57% aprecia que los niveles de la dimensión dirigir es muy bueno, asimismo el 37% opinan que es bueno, mientras los niveles regular manifestaron 7%, y el nivel deficiente se obtuvo 0% como resultado.

Tabla 7: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión controlar.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Bueno	17	57
Bueno	8	27
Regular	5	17
Deficiente	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Cuestionario de la dimensión controlar.

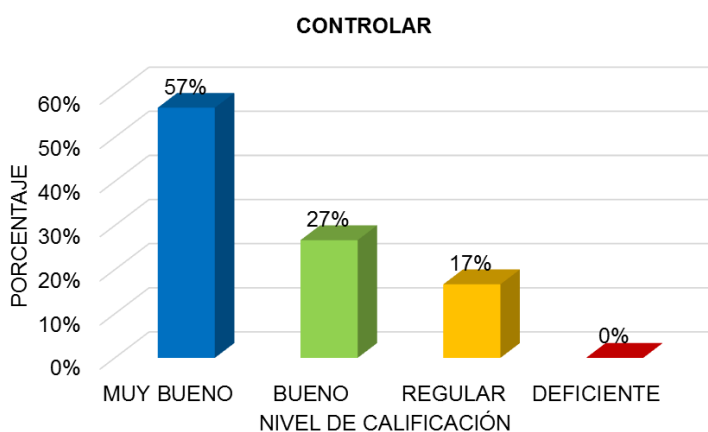


Figura 6: Análisis de los resultados del cuestionario de la dimensión dirigir.

Interpretación:

Visualizando la tabla 7, figura 6, la totalidad de encuestados que laboran en la RENIEC oficina registral Tumbes, el 57% aprecia que los niveles de la dimensión dirigir es muy bueno, asimismo el 27% opinan que es bueno, mientras los niveles regular manifestaron 17%, y el nivel deficiente se obtuvo 0% como resultado.

Se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov que detallamos a continuación:

Tabla 8: Pruebas de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de la variable gestión administrativa

		Gestión Administrativa
N		30
Parámetros normales ^{a,b}	Medias	60,93
	Desviaciones estándar	10,069
Máximas diferencias extremas	Absolutas	,148
	Positivos	,141
	Negativos	-,148
Estadístico de prueba		-,148
Sig. asintótica (bilateral)		,092 ^c

Fuente: Encuesta de la variable gestión administrativa.

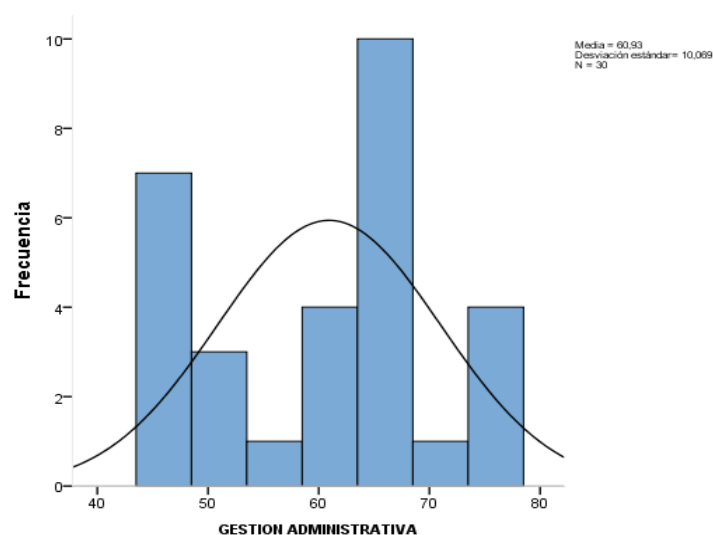


Figura 7: Curva histograma paramétrico de la variable gestión administrativa

Interpretación:

Se aprecia el resultado de la prueba normal (kolmogorov-smirnov) en las tabla 8 y figura 7 variable gestión administrativa, mostró nivel de significancia mayor 5%, ($p > 0.05$), demostrando que se distribuyen de forma paramétricas, determinando usar pruebas de correlación el coeficiente del estadístico de R de Pearson.

Tabla 9: Pruebas de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de la variable atención a los usuarios.

		Atención a los usuarios
N		30
Parámetros normales ^{a,b}	Medias	85,07
	Desviaciones estándar	12,811
Máximas diferencias extremas	Absolutas	,129
	Positivos	,114
	Negativos	-,129
Estadístico de prueba		,129
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^c

Fuente: Encuesta de la variable atención a los usuarios.

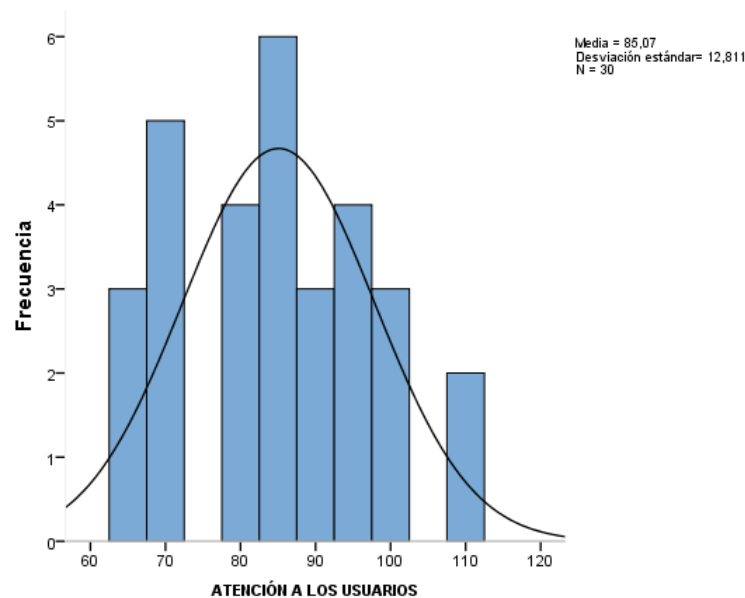


Figura 8: Curva histograma paramétrico de la variable atención a los usuarios.

Interpretación:

Se aprecia el resultado de la prueba normal (kolmogorov-smirnov) en las tabla 9 y figura 8 variable gestión administrativa, mostró nivel de significancia mayor 5%, ($p > 0.05$), demostrando que se distribuyen de forma paramétricas, determinando usar pruebas de correlación el coeficiente del estadístico de R de Pearson.

Tabla 10: Correlación entre las variables gestión administrativa y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021.

		Gestión administrativa	Atención a los usuarios
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,953**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Atención a los usuarios	Correlación de Pearson	,953**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Fuente: *Encuestas para evaluar la gestión administrativa y atención a los usuarios.*

Interpretación:

En la tabla 10 los resultados del estadístico R Pearson se aprecia la correlación de la gestión administrativa y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2020, obtuvo una relación de 0,953 muy alta significativas al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Del contraste de la hipótesis se consigue que existe una relación significativa (0,000 < 0.05) entre la gestión administrativa y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2020, rechazando la hipótesis nula (H_0) aceptando la hipótesis alternativa (H_i).

Tabla 11: Correlación entre planear y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021.

		Planear	Atención a los usuarios
Planear	Correlación de Pearson	1	,673**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Atención a los usuarios	Correlación de Pearson	,673**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Fuente: *Encuestas para evaluar planear y atención a los usuarios.*

Interpretación:

En la tabla 11 los resultados del estadístico R Pearson se aprecia la correlación planear y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, obtuvo una relación de 0,673 alta significativas al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Del contraste de la hipótesis se consigue que existe una relación significativa (0,000 < 0.05) entre planear y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, rechazando la hipótesis nula (H_0) aceptando la hipótesis alternativa (H_1).

Tabla 12: Correlación entre organizar y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021.

		Organizar	Atención a los usuarios
Organizar	Correlación de Pearson	1	,662**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Atención a los usuarios	Correlación de Pearson	,662**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Fuente: Encuestas para evaluar organizar y atención a los usuarios.

Interpretación:

En la tabla 12 los resultados del estadístico R Pearson se aprecia la correlación organizar y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, obtuvo una relación de 0,662 alta significativas al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Del contraste de la hipótesis se consigue que existe una relación significativa (0,000 < 0.05) entre organizar y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, rechazando la hipótesis nula (H_0) aceptando la hipótesis alternativa (H_2).

Tabla 13: Correlación entre dirigir y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021.

		Dirigir	Atención a los usuarios
Dirigir	Correlación de Pearson	1	,858**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Atención a los usuarios	Correlación de Pearson	,858**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Fuente: Encuestas para evaluar dirigir y atención a los usuarios.

Interpretación:

En la tabla 13 los resultados del estadístico R Pearson se aprecia la correlación dirigir y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, obtuvo una relación de 0,858 muy alta significativas al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Del contraste de la hipótesis se consigue que existe una relación significativa (0,000 < 0.05) entre dirigir y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, rechazando la hipótesis nula (H_0) aceptando la hipótesis alternativa (H_3).

Tabla 14: Correlación entre controlar y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021.

		controlar	Atención a los usuarios
Controlar	Correlación de Pearson	1	,823**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Atención a los usuarios	Correlación de Pearson	,823**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Fuente: *Encuestas para evaluar controlar y atención a los usuarios.*

Interpretación:

En la tabla 14 los resultados del estadístico R Pearson se aprecia la correlación controlar y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, obtuvo una relación de 0,823 muy alta significativas al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Del contraste de la hipótesis se consigue que existe una relación significativa (0,000 < 0.05) entre controlar y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, rechazando la hipótesis nula (H_0) aceptando la hipótesis alternativa (H_4).

V. DISCUSIÓN

La evaluación y las comprobaciones de los resultados originaron detallando y argumentando los niveles en ambas variables, consecutivamente la estadística descriptiva y correlaciones halladas usando el SPSS V24:

Se precisa en la tabla 10 los resultados de relación de las variables gestión administrativa y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, se consiguió correlaciones muy altas positivas del estadístico de R de Pearson = ,953** siendo $p=0.000 < 0.01$ cotejado de 1%; siendo menor conlleva impugnar la hipótesis nula H_0 aceptando hipótesis general positiva H_i , existiendo relación entre gestión administrativa y atención a los usuarios muy significativo, evidenciando lo hallado Ocampos, y Valencia (2017). quien en su estudio llegó a la conclusión las correlaciones obtenidas como resultados evidencian la existencia de relación significativas entre ambas variables, deduciendo la ejecución apropiada gestión administrativa es primordial para prometer servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada. Por lo tanto, se teoriza de la misma forma la gestión administrativa pública fundamenta en todas las acciones que promueven para sistematizar los esfuerzos grupales, tratando de conseguir las metas u objetivos con apoyo de los individuos, a través del desempeño de ciertas labores principales como los principios administrativos (Anzola, 2002). Por otro lado los resultados de la estadística descriptiva de la variable gestión administrativa en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2020. se Visualiza en la tabla 2, la totalidad de encuestados, el 57% aprecia que los niveles de gestión administrativa son muy buenos, asimismo el 43% opinan que es bueno, y para los niveles regular y deficiente manifestaron 0% como resultado. Asimismo, se teoriza Podemos incluir, la gestión administrativa es la dirección racional de tareas en toda la compañía; planear, organizar, dirigir y controlar todas las funciones. Sin embargo, careciendo de ella no existiera escenarios para que las entidades existan, siendo necesario para el logro del éxito. Por lo tanto, es preciso que la administración es racional, además es un

arte, generando que la ciencia se oriente a la práctica (técnica), buscando manera creativa de solucionar escenarios de conflictos novedosos. Asimismo, las tareas administrativas determinadas por el enfoque clásico fueron restablecidas que se manifestó en la época de los 50 permaniendo definidas en cuatro funciones que forman parte del gestor, constituyendo fundamentalmente proceso de gestión utilizando en toda la administración (Chiavenato, 2009). Asimismo, se aprecia en la tabla 3 los niveles de la estadística descriptiva de la variable atención a los usuarios es el 60% aprecia que los niveles de atención a los usuarios es muy bueno, asimismo el 40% opinan que es bueno, mientras los niveles regular manifestaron 0%, y el nivel deficiente se obtuvo 0% como resultado. Sin embargo estos resultados se asemeja a Ruiz, (2016) en los resultados estadísticos descriptivos se evidencia los resultado en cuanto a la calidad de atención en el hospital el 67% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel regular, 33% en un nivel bueno, en cuanto a los resultados obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario externos del Hospital II es salud, vemos que el 76% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular. Teorizando Los cambios importantes procedentes del escenario de competencia durante los últimos años han conllevado a las compañías buscar alternativas de solución, responder a la sobrevivencia y crecimiento, en respuestas al requerimiento de los mercados. Las mejores soluciones como consecuencias se obtuvo el establecimiento de una dirección basada en la atención al usuario (Miranda y Rubio, 2007).

Se precisa en la tabla 11 resultados de correlación entre dimensión planear de la variable gestión administrativa y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021 se logró una correlación alta positiva $R \text{ Pearson} = ,673^{**}$ siendo $p=0.000 < 0.01$ lo que confrontado 1%; nos conlleva rechazar la hipótesis específica nula H_0 aceptando la hipótesis específica positiva H_1 , existiendo correlación entre planear y atención a los usuarios de nivel muy significativo. Evidenciando lo hallado por Santiago (2017) en su tesis denominada gestión administrativa y atención al usuario en los administrados de la subgerencia de la municipalidad metropolitana de Lima Concluyó que obtuvo como resultado de la correlación de la dimensión

planificación y atención al usuario con el estadístico Spearman de 0,513 para lo cual los resultados se asemejan con una relación alta positiva asimismo se teoriza La planificación es la función principal de la administración nos permite de plataforma para las demás actividades en un escenario público y/o privado. Esta situación determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deberán efectuarse y que hacer para lograrlos; por tanto, es una guía teórica para efectuar el tiempo (Bernal, 2012).

Se precisa en la tabla 12 resultados de correlación entre dimensión organizar de la variable gestión administrativa y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021 se logró una correlación alta positiva $R \text{ Pearson} = ,662^{**}$ siendo $p=0.000<0.01$ lo que confrontado 1%; nos conlleva rechazar la hipótesis específica nula H_0 aceptando la hipótesis específica positiva H_2 , existiendo correlación entre organizar y atención a los usuarios de nivel muy significativo. Evidenciando lo hallado por Santiago (2017) en su tesis denominada gestión administrativa y atención al usuario en los administrados de la subgerencia de la municipalidad metropolitana de Lima Concluyó que obtuvo como resultado de la correlación de la dimensión organizar y atención al usuario con el estadístico Spearman de 0,169 para lo cual los resultados se diferencian con la presente investigación siendo un resultado bajo positivo asimismo se teoriza Por lo tanto, ordenar, coordinar, dividir las tareas relaciones de los recursos económicos, necesarios para alcanzar a los indicadores de la corporación pública y/o privadas, estableciendo anticipadamente en la fase de la planificación (Mochón et al, 2014).

Se precisa en la tabla 13 resultados de correlación entre dimensión dirigir de la variable gestión administrativa y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021 se logró una correlación alta positiva $R \text{ Pearson} = ,858^{**}$ siendo $p=0.000<0.01$ lo que confrontado 1%; nos conlleva rechazar la hipótesis específica nula H_0 aceptando la hipótesis específica positiva H_3 , existiendo correlación entre dirigir y atención a los usuarios de nivel muy significativo. Evidenciando lo hallado por Santiago (2017) en su tesis denominada gestión administrativa y atención al usuario en los administrados de la subgerencia de la municipalidad metropolitana de Lima

Concluyó que obtuvo como resultado de la correlación de la dimensión dirigir y atención al usuario con el estadístico Spearman de 0,248 para lo cual los resultados se diferencian con la presente investigación siendo un resultado bajo positivo asimismo se teoriza La orientación consta en dirigir los procedimientos, a través de la aportación de los esfuerzos de los individuos de jerarquía de bajo nivel, para conseguir producción a través de la estimulación y supervisión (Lernes y Baker, 1990).

Se precisa en la tabla 14 resultados de correlación entre dimensión control de la variable gestión administrativa y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021 se logró una correlación alta positiva $R \text{ Pearson} = ,823^{**}$ siendo $p=0.000 < 0.01$ lo que confrontado 1%; nos conlleva rechazar la hipótesis específica nula H_0 aceptando la hipótesis específica positiva H_4 , existiendo correlación entre dirigir y atención a los usuarios de nivel muy significativo. Evidenciando lo hallado por Santiago (2017) en su tesis denominada gestión administrativa y atención al usuario en los administrados de la subgerencia de la municipalidad metropolitana de Lima Concluyó que obtuvo como resultado de la correlación de la dimensión control y atención al usuario con el estadístico Spearman de 0,348 para lo cual los resultados se diferencian con la presente investigación siendo un resultado moderado positivo asimismo se teoriza Es consecuente, acción que no se progresa en el vacío, sino que se implanta adentro del procedimientos administrativos, y presenta tipologías perfectamente distintas, de acuerdo a los niveles decisiones que se operen (Ramírez, 2015).

VI. CONCLUSIÓN

1. Se estableció, existe correlación significativa entre la gestión administrativa y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, comprobándose con R Pearson ,953** (Sig.= ,000 < 0.01), precisando relación alta positiva, significativa al ,01. Mostrándose también predominios del nivel de gestión administrativa muy bueno con un 57%, prevaleciendo un nivel de atención a los usuarios muy bueno con el 60%. Por ende, se demuestra resultados de ambas variables. Concluyendo que a mayor gestión administrativa mayor atención a los usuarios, con niveles de confianza al 99% con margen de error del 1%.
2. Se estableció, existe relación significativa entre planear y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, comprobando la correlación de R Pearson ,673** (Sig.= .000 < 0.01), precisando una relación alta, positiva significativas al nivel 0,01. Por lo tanto, se demostrando los resultados. Concluyendo que a mayor relación se obtiene en la dimensión planificar mejor es la percepción la atención a los usuarios, con un nivel de confianza de 99% y 1% de margen de error.
3. Se estableció, existe correlación significativa entre organizar y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, comprobándose la correlación de R Pearson ,662** (Sig.= .000 < 0,01), precisando una alta relación, positiva y significativas al nivel .01. Por lo tanto, se demuestra resultados. Concluyendo que organizar es componente importante, a mayor relación mejor es la atención a los usuarios, con un nivel de confianza al 99% y 1% de margen de error.

4. Se estableció, existe correlación significativa entre dirigir y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, probándose la correlación de R Pearson ,858** (Sig.= .000 < 0,01), precisa una relación alta positiva y significativas al nivel .01. Asimismo, demostrando los resultados. Concluyendo que a mayor sea la dimensión dirigir mayor es la atención a los usuarios, con una confianza de 99% y 1% de margen de error.

5. Se estableció, existe correlación significativa entre controlar y atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes – Perú 2021, comprobándose la relación de R Pearson .823** (Sig.= .000 < 0.01), precisa una alta correlación positiva y significativa al nivel .01. Asimismo, demostrando los resultados. Concluyendo que a mayor relación la dimensión controlar mayor es la atención a los usuarios, con una confianza de 99% y 1% de margen de error.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los directivos del registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes deberían mantener los componentes de la gestión administrativa y los procesos de la administración pública con la finalidad que los servidores ofrezcan una atención a los usuarios de calidad y oportuna.
2. La institución administradora de identificación civil con relación a la gestión administrativa es preciso mejorar los aspectos trascendentes como planificar que son importantes para obtener óptimo de la atención de los usuarios a fin de logra con los objetivos, metas propias para lo que fue creada.
3. Los servidores que ejecutan actividades de atención a los usuarios en la oficina del registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes deben conocer el plan estratégico de la institución para sus preparaciones y previsiones a fin de brindar beneficio y satisfacción a los usuarios de la región de Tumbes.

VIII. REFERENCIAS

- Aguilar, J. y Vargas, J. (2010). *Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Andrew, L. (2006). *Satisfacción del Usuario*. Lima: Orbis Venture.
- Armas, L. (2014). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán*. (Tesis de Licenciatura). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Astete, Y. (2017). *Factores asociados a la percepción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de neurología del Hospital Honorio Delgado Espinoza* (Para optar el grado de magister) Universidad Nacional San Augustin de Arequipa http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2737/MD_Masjuy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, M. (2012). *La Planificación: Conceptos Básicos, Principios, Componentes, Características y Desarrollo del Proceso*. Universidad Santa María. Venezuela.
<https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccion-a-la-planificacion-1.pdf>
- Calderón, P. (2002). *Teoría y elementos del servicio al cliente*. Visitado 23.05.2016. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente/>
- Certo, S. (2001). *Administración Moderna*, Editorial Interamericana.
- Cortez. (2002). *Servicio al cliente*. Madrid. Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México. Mc GRAWHILL
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. 7ª. Edición, Editorial Mc Graw Hill.

- Fajardo, C. (2005). *Evolución del pensamiento gerencial*. 1ª edición Universidad Nacional de Colombia.
- Frolov, I. (1984). *Método hipotético-deductivo en el Diccionario soviético de filosofía*. <http://www.filosofia.org/enc/ros/meto9.htm>
- Gerson, R.(1996). *Como Medir la Satisfacción del cliente*. (2ª.ed.). España Editorial: Grupo Editorial Iberoamericana.
- Gobierno de la Provincia de Salta. http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf (26.Feb.2014).
- Grande, D. (2007). *Metodología de la Investigación*. Herder.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta edición) México, McGraw Hill.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368
- Juran, J. (2007). *Architect of Quality: The Autobiography of Dr. Joseph M. Juran* (1 edición), New York City: McGraw-Hill.
- Koontz, H. (2004). *Administración una perspectiva global y empresarial*. 14 ediciones. México: McGraw-Hill
- Koontz, H. (1994). *Administración, Una perspectiva global*, México. McGraw Hill.
- Kotler, Philip. (1989). *Mercadotecnia*. (3ª.ed). México: Prentice-Hall Hispanoamérica.
- Lerner, J. Y Baker. (1990). *Fundamento de administración*. Quinta Edición. Trillas
- Maggi, V. W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. (Tesis para optar el grado de magister en servicios de salud) Universidad Católica de Santiago de guayaquil. Obtenido de <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Marroquín, R. (2013). *Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación*. Presentado en Perú. Perú.
- Martínez, C. (2003). *Gestión Administrativa*. Madrid.

- Miranda, F., Chamorro, A., Y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Publicaciones Delta.
- Mochón, F. Mochón, M. Y Sáez, M. (2014). *Administración por competencias con casos latinoamericanos*. (1ra ed.). México DF, México: Alfa Omega.
- Ocampos, L Y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la red asistencial Essalud Tumbes, Perú*. (Para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Tumbes.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>
- Ojeda, C. (2011). *Calidad del servicio al cliente en instituciones de educación superior*. Visitada 23.05.2016. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-al-cliente-en-instituciones-educacio-superior/>
- Oliver, R (1997). *Satisfacción Una Perspectiva del Comportamiento en el Consumidor*. (1ª.ed). Nueva York: McGraw-Hill.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima, Perú
- Ramírez, G. (2015). *Introducción a la Administración*. Ediciones Limusa. Perú.
- Reniec. (2013). *Guía de protocolo para la atención al usuario*. Perú.
<http://www.reniec.gob.pe/portal/institucional.htm#guiaprotocol>
(13.Feb.2014).
- Rodríguez, M. (2012). *Factores que influyen en la percepción*
- Rodríguez y Valencia, Joaquín (1998). *Introducción a la Administración con enfoque de sistemas*. Editorial: Ecafsa, Tercera Edición, México, D. F.
- Ruiz, A. (2006). *Diagnóstico de situaciones y problemas locales*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San José.
- Ruiz, M. (2000). *Sistema de planeación para instituciones educativas*. México: Trillas.
- Ruiz, P. (2016). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín*

- 2016”. Tarapoto: UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1597>
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. Revista del Centro de Educación. Brasil.
- Resolución Ministerial (RM N°156-2013-PCM). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las Entidades Públicas*, aprobado por el Poder Ejecutivo
<http://sgp.pcm.gob.pe/index.php/noticias/entry/ejecutivo-aprueba-manual-para-mejorar-la-atencion-a-la-ciudadania-en-las-entidades-publicas>
- Sandoval (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la agencia nacional de tránsito de los ríos – sucursal Babahoyo* (para obtener el grado de magister) Universidad Técnica de Babahoyo – Ecuador.
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1646>
- Santiago, G. (2017). *Gestión administrativa y atención al usuario e los administrados de la subgerencia de la municipalidad Metropolitana de Lima, 2017*. (Para optar el título de licenciada en administración). Universidad Cesar Vallejo.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23084>
- Silva, J Y Martínez, M. (2017). *Gestión administrativa y la toma de decisiones en la municipalidad provincial de Zarumilla, región Tumbes, 2016*. (Para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Tumbes.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/328>
- Santa Maria, J. (2017). *Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones Tumbes, Perú*. (Para optar el grado de magister). Universidad Cesar Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7306/Santa%20Mar%C3%ADa_MJH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamayo, M. (1998). *Metodología de la Investigación científica*. México: Limusa.
- Taylor, F. W. (1911). *Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires: Editorial Ateneo.
- Terry, Q. (1998). *Principios de Administración*, CECSA, 5ª ed., México.

- Terry, G. (1997). *Principios de administración*. Décima segunda reimpresión. México. CECSA.
- Toral, R., y Zeta, A. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja*. *Sur Academia: Revista Académica - Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*, 3(6). 77-89. Recuperado de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>.
- Tórrez, M. (2015). *Gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa coffee group, en el municipio de Matagalpa*, departamento de Matagalpa, 2013-2014. Recuperado de <http://ow.ly/dUQo30eSRuY>
- Thompson I. (2005). *La Satisfacción del Cliente*. Promonegocios.net. Disponible en <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>. (18.Feb.2014).
- Santa María, J. (2017). *Gestión administrativa y productividad según trabajadores del cultivo de camarones, Tumbes 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2ª ed.). Lima: San Marcos.
- Villa, P. (2014). *Manual de Atención a Clientes y Usuarios. Una guía para reducir costes, mejorar las ventas y la calidad en las organizaciones públicas y privadas*. Barcelona: Profit Editorial I.
- Yuni, J. Y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (2ª ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.

IX. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Gestión administrativa y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Información
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre planear y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre organizar y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre dirigir y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021?</p>	<p>Objetivos Generales:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre planear y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.</p> <p>Determinar la relación entre organizar y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.</p> <p>Determinar la relación entre dirigir y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.</p> <p>Determinar la relación entre controlar y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.</p> <p>H₀: No existe relación significativa entre la gestión y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre planear y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.</p> <p>H₂: Existe relación significativa entre organizar y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.</p> <p>H₃: Existe relación significativa entre dirigir y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión Administrativa</p> <p>Variable 2</p> <p>Atención a los Usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planear - Organizar - Dirigir - Controlar - Accesibilidad y canales de atención - Infraestructura - Acceso a la información - Reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades de difusión. - Plan de difusión. - Recursos humanos. - Grupo de trabajo. - Personal. - Orientación al usuario interno - Entrega de información oportuna - Convencimiento - Impacto del servicio - Productos emitidos - Publicación - Canal personalizado - Enlace telefónico - Vía virtual - Espacio físico - Señalización - Mapa de Riesgos - Equipamiento - Transparencia - Información de los procedimientos y atención. - Recepcion - Tramite - Uso de reclamos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo Investigación Correlacional 2. Método Cuantitativo 3. Diseño Descriptivo - Correlacional 3. Población 30 sujetos 4. Muestra Se trabajara con los 30 debido que la cantidad de sujetos es pequeña por lo tanto la muestra será censal ya que se obtendrá la misma cantidad de población y muestra. 5. Técnicas Encuestas 6. Instrumento Cuestionario: 48 ítems

<p>¿Qué relación existe entre controlar y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú - 2021?</p>		<p>H₄: Existe relación significativa entre controlar y atención a los usuarios en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, Oficina Registral Tumbes, Perú – 2021.</p>				
---	--	---	--	--	--	--

ANEXO 2
ENCUESTA SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado Colegas:

La presente encuesta tiene como propósito recopilar información para determinar si la gestión administrativa se relaciona con la atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes, 2020.

Información General:

Marque con un aspa el siguiente dato:

SEXO: M () F ()

EDAD: _____

Cargo:

- | | |
|--------------------|-----|
| Jefe de oficina | () |
| Secretaria | () |
| Registrador de DNI | () |
| Registrador Civil | () |
| Supervisor | () |
| Grias | () |
| Tco. Admin. | () |

Instrucciones:

Lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas, ellas permitirán un diagnóstico importante para mejorar la gestión de administración y desempeño laboral. **Es de carácter anónimo.** No deje enunciados sin marcar. No hay respuesta buena o mala. Marca con un aspa "X" tu respuesta en los recuadros valorados de 1 (Nunca), 2 (Rara veces), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).

Gestión Administrativa		1	2	3	4	5
Planificación		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Actividades de Difusión						
1	En la RENIEC - oficina registral Tumbes realizan actividades de difusión usando las plataformas tecnológicas institucionales.					
2	En la RENIEC - oficina registral Tumbes focalizan la difusión entre los servidores.					
Plan de Difusión		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
3	Es considerada la difusión en la planificación presupuestal en la oficina en la RENIEC - oficina registral Tumbes.					
Recursos Humanos		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
4	El talento humano que presta servicio en la RENIEC - oficina registral Tumbes cumple con los logros y objetivos de la entidad.					
5	El personal que labora en la la RENIEC - oficina registral Tumbes es capacitado progresivamente para ofrecer calidad de atención interna.					
6	El personal que cuenta la RENIEC - oficina registral Tumbes cumple con sus funciones encomendadas.					
Organizar		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Grupo de Trabajo						
7	La RENIEC - oficina registral Tumbes cuenta con algún integrador de grupos de trabajo en beneficio de la gestión institucional.					
8	Periódicamente se reúnen los grupos de trabajo para analizar el estado situacional de la gestión de la RENIEC - oficina registral Tumbes					
Personal		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
9	Los colaboradores que ofrecen servicios en la RENIEC - oficina registral Tumbes se identifican con la organización.					

10	Los trabajadores que ofrecen servicios en la RENIEC - oficina registral Tumbes cumplen con sus funciones de acuerdo al manual de funciones.					
Dirigir		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Orientación al Usuario Interno						
11	Los colaboradores de la RENIEC - oficina registral Tumbes cooperan con la fluidez documentaria para los trámites correspondientes.					
12	La orientación que brindan los colaboradores la RENIEC - oficina registral Tumbes es la adecuada a sus compañeros institucional.					
Entrega de Información Oportuna		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
13	En la RENIEC - oficina registral Tumbes permiten información oportuna solicitada por las diferentes áreas de la entidad.					
14	Los colaboradores que trabajan en la RENIEC - oficina registral Tumbes obedece a la política de respuestas de la ley transparencia en las entidades públicas.					
Convencimiento		Nunca	Rara veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
15	Los colaboradores de la RENIEC - oficina registral Tumbes persuade a los usuarios en el momento que ofrece la atención.					
16	Los colaboradores son carismático de la la RENIEC - oficina registral Tumbes cuando ofrecen el servicio al usuario interno como externo.					
Controlar		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Impacto del Servicio						
17	El personal que desarrolla sus labores asignadas es impactado por el jefe inmediato de la RENIEC - oficina registral Tumbes.					
18	Las actividades que aplica en la RENIEC - oficina registral Tumbes son impactadas entre sus propios compañeros.					
Productos Emitidas		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre

19	Los usuarios cuando solicitan algún trámite documentario cumplen con la política institucional.					
Publicación		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
20	La RENIEC - oficina registral Tumbes hace uso del portal web para las publicaciones de las resoluciones institucionales.					

ENCUESTA SOBRE ATENCION AL USUARIO

Estimado Colegas:

La presente encuesta tiene como propósito recopilar información para determinar si la gestión administrativa se relaciona con la atención a los usuarios en el registro nacional de identidad y estado civil, oficina registral Tumbes, 2020.

Información General:

Marque con un aspa el siguiente dato:

SEXO: M () F ()

EDAD: _____

Cargo:

- | | |
|--------------------|-----|
| Jefe de oficina | () |
| Secretaria | () |
| Registrador de DNI | () |
| Registrador Civil | () |
| Supervisor | () |
| Grias | () |
| Tco. Admin. | () |

Instrucciones:

Lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas, ellas permitirán un diagnóstico importante para mejorar la gestión de administración y desempeño laboral. **Es de carácter anónimo.** No deje enunciados sin marcar. No hay respuesta buena o mala. Marca con un aspa "X" tu respuesta en los recuadros valorados de 1 (Nunca), 2 (Rara veces), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).

Atención al Usuario		1	2	3	4	5
Accesibilidad y canales de atención		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Canal Personalizado						
1	Existe alguna oficina personalizada que brinde informes, referente a los trámites correspondientes propios de la organización.					
2	La RENIEC - oficina registral Tumbes cuenta con un área de recepción de reclamos interpuestos por los usuarios.					
Enlace Telefónico		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
3	La atención al público cuenta con horario establecido por la misma institución.					
4	Para brindar información a través de línea telefónica se realiza en horarios laborales.					
Vía Virtual		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
5	La RENIEC - oficina registral Tumbes cuenta con personal capacitado para brindar la información en líneas telefónicas.					
6	La RENIEC - oficina registral Tumbes cuenta con orientación virtual.					
Infraestructura		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Espacio Físico						
7	La RENIEC - oficina registral Tumbes cuenta con espacio físico adecuado.					
8	Se ha implementado mejoras en el espacio físico que facilitan el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.					
Señalización		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
9	Considera usted que las señalizaciones son las correctas en RENIEC - oficina registral Tumbes.					
10	Cree usted que las Señalizaciones de la RENIEC - oficina registral Tumbes forma					

	parte de la política de calidad de atención al usuario					
Mapa de Riesgo		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
11	Existe algún mapa de riesgo, de seguridad o áreas seguras en caso de sismo.					
12	Considera que el personal que labora en la RENIEC - oficina registral Tumbes conoce algún mapa de riesgo de la institución.					
Equipamiento						
13	Cree usted que la RENIEC - oficina registral Tumbes cuentan con todo los equipos adecuados para ofrecer una calidad de atención al usuario.					
14	Considera que le equipamiento de la RENIEC - oficina registral Tumbes es de tecnología moderna.					
Proceso de atención						
Guías		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
15	Considera usted que el personal que brinda información se encuentra capacitado para orientar a los usuarios de la mejor manera.					
16	El personal de informes orienta en el llenado de formularios de requerirlo al usuario.					
Pago		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
17	Los pagos de derecho arancelarios se hacen efectivo en la entidad bancaria					
18	Considera usted que los pagos de tasas deberían ser en la misma entidad.					
Protocolo						
19	El personal que brinda información está caracterizado por amable, respetuoso, cordial.					
20	El servidor que brinda Informes utiliza un lenguaje claro y simple, al momento de la atención.					

Acceso a la Información		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
Transparencia						
21	Se difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia.					
22	La entidad cuenta con formato de solicitud de acceso a la información pública.					
información de los procedimientos y atención		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
23	Cree usted que la información que brinda el personal de la RENIEC – oficina registral Tumbes es parte de la calidad de atención.					
24	La información que brinda la RENIEC – oficina registral es clara y pertinente para los usuarios concurrentes.					
Reclamos						
Tramite		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
25	Conoce usted que la recepción de reclamos y sugerencias se puede realizar en forma presencial o virtual.					
26	La entidad cuenta con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias					
Uso de Reclamos		Nunca	Rara Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
27	Considera usted que la entidad brinda respuesta a los reclamos físicos y virtuales en el plazo de treinta días hábiles.					
28	Por experiencia propia o de terceros, la presentación de reclamos o sugerencias permiten la mejora de la calidad de atención al usuario.					

ANEXO 3: TABLA VALORATIVA PARA LAS ENCUESTAS

1. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems para la gestión administrativa:

Niveles	Puntaje
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Rara Veces	2
Nunca	1

2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems para la atención a los usuarios:

Niveles	Puntaje
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Rara Veces	2
Nunca	1

3. Tablas de tipo de correlación:

R o Rho	Interpretación
± 1	Correlación Perfecta
± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
± 0.60 a ± 0.79	Alta
± 0.40 a ± 0.59	Moderada
± 0.20 a ± 0.39	Baja
± 0.01 a ± 0.19	Muy baja

ANEXO 4: REGISTRO NACIONAL DE IDENTIDAD Y ESTADO CIVIL, OFICINA REGISTRAL
TUMBES, 2020.

CARGOS	TRABAJADORES	CANT
Jefe de oficina	1	1
Secretaria	1	1
Registrador de DNI	4	4
Registrador civil	4	4
Supervisor	3	3
Grias	7	7
Técnico Adm.	10	10
TOTAL	30	30

ANEXO 5: VALIDACION DE INSTRUMENTO



CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO

INSTRUMENTO PARA VALORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIDAD Y ESTADO CIVIL, OFICINA REGISTRAL TUMBES, PERÚ – 2020.

SIGNIFICADO DE TERMINOS:

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Suficiencia: Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

DIMENSIONES/INDICADORES/ITEMS		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Planificación										
Actividades de Difusión										
1	En la RENIEC - oficina registral Tumbes realizan actividades de difusión usando las plataformas tecnológicas institucionales.	/		/		/		/		
2	En la RENIEC - oficina registral Tumbes focalizan la difusión entre los servidores.	/		/		/		/		
Plan de Difusión										
3	Es considerada la difusión en la planificación presupuestal en la oficina en la RENIEC - oficina registral Tumbes.	/		/		/		/		
Recursos Humanos										
4	El talento humano que presta servicio en la RENIEC - oficina registral Tumbes cumple con los logros y objetivos de la entidad.	/		/		/		/		
5	El personal que labora en la RENIEC - oficina registral Tumbes es capacitado progresivamente para ofrecer calidad de atención interna.	/		/		/		/		
6	El personal que cuenta la RENIEC - oficina registral Tumbes cumple con sus funciones encomendadas.	/		/		/		/		



	en las entidades públicas.								
Convencimiento									
15	Los colaboradores de la RENIEC - oficina registral Tumbes convence a los usuarios al momento que ofrece la atención.	/	/	/	/				
16	Los colaboradores que la laboran en la RENIEC - oficina registral Tumbes son carismático cuando ofrecen el servicio al usuario interno como externo.	/	/	/	/				
Controlar									
Impacto del Servicio									
17	El personal que desarrolla sus tareas laborales asignadas son impactadas por el jefe inmediato de la RENIEC - oficina registral Tumbes.	/	/	/	/				
18	Las actividades aplicadas son impactadas entre sus propios compañeros en la RENIEC - oficina registral Tumbes.	/	/	/	/				
Productos Emitidas									
19	Cuando solicitan algún trámite documentario los usuarios cumplen con la política institucional.	/	/	/	/				
Publicación									
20	La RENIEC - oficina registral Tumbes hace uso del portal web para las publicaciones de las resoluciones institucionales.	/	/	/	/				

Opinión de aplicabilidad

: Aplicable / Aplicable después corregir () / No Aplicable ()

Nombre del experto validador

: M^g. GUILLERMO FLORES ARISTO A. DNI N° 40941679

Especialidad del validador

: GESTOR PÚBLICO

Firma del experto informante

12	La orientación que brindan sus colaboradores la RENIEC - oficina registral Tumbes es la adecuada a sus compañeros institucional.	/	/	/	/				
Entrega de Información Oportuna									
13	En la RENIEC - oficina registral Tumbes permiten información oportuna solicitada por las diferentes áreas de la entidad.	/	/	/	/				
14	Los colaboradores que trabajan en la RENIEC - oficina registral Tumbes obedecen a la política de respuestas de la ley transparencia	/	/	/	/				



CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO

INSTRUMENTO PARA VALORAR LA ATENCION A LOS USUARIOS EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIDAD Y ESTADO CIVIL, OFICINA REGISTRAL TUMBES, PERÚ - 2020.

SIGNIFICADO DE TERMINOS:

Pertinencia: El ítem corresponde el concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Suficiencia: Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

DIMENSIONES / INDICADORES / ITEMS		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Accesibilidad y canales de atención										
Canal Personalizado										
1	Existe alguna oficina personalizada que brinde informes, referente a los trámites correspondientes propios de la organización.	/		/		/		/		
2	La RENIEC - oficina registral Tumbes cuenta con un área de recepción de reclamos interpuestos por los usuarios.	/		/		/		/		
Enlace Telefónico										
3	La atención al público cuenta con horario establecido por la misma institución.	/		/		/		/		
4	Para brindar información a través de línea telefónica se realiza en horarios laborales.	/		/		/		/		
Via Virtual										
5	La RENIEC - oficina registral Tumbes cuenta con personal capacitado para brindar la información en líneas telefónicas.	/		/		/		/		
6	La RENIEC - oficina registral Tumbes cuenta con orientación virtual.	/		/		/		/		
Infraestructura										
Espacio Físico										
7	La RENIEC - oficina registral Tumbes									



	cuenta con espacio físico adecuado.	/		/		/		/	
8	Se ha implementado mejoras en el espacio físico que facilitan el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.	/		/		/		/	
Señalización									
9	Considera usted que las señalizaciones son las correctas en RENIEC - oficina registral Tumbes.	/		/		/		/	
10	Cree usted que las Señalizaciones de la RENIEC - oficina registral Tumbes forma parte de la política de calidad de atención al usuario	/		/		/		/	
Mapa de Riesgo									
11	Existe algún mapa de riesgo, de seguridad o áreas seguras en caso de sismo.	/		/		/		/	
12	Considera que el personal que labora en la RENIEC - oficina registral Tumbes conoce algún mapa de riesgo de la institución.	/		/		/		/	
Equipamiento									
13	Cree usted que la RENIEC - oficina registral Tumbes cuentan con todos los equipos de cómputo adecuados para ofrecer una calidad de atención al usuario.	/		/		/		/	
14	Considera que el equipamiento de la RENIEC - oficina registral Tumbes es de tecnología moderna.	/		/		/		/	
Proceso de atención									
Guías									
15	Considera usted que el personal que brinda información se encuentra capacitado para orientar a los usuarios de la mejor manera.	/		/		/		/	



16	El personal de informes orienta en el llenado de formularios de requerirlo al usuario,	/	/	/	/		
Pago							
17	Los pagos de derecho arancelarios se hacen efectivo en la entidad bancaria	/	/	/	/		
18	Considera usted que los pagos de tasas deberían ser en la misma entidad.	/	/	/	/		
Protocolo							
19	El personal que brinda información está caracterizado por amable, respetuoso, cordial.	/	/	/	/		
20	El servidor que brinda informes utiliza un lenguaje claro y simple, al momento de la atención.	/	/	/	/		
Acceso a la información							
Transparencia							
21	Se difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia.	/	/	/	/		
22	La entidad cuenta con formato de solicitud de acceso a la información pública.	/	/	/	/		
Información de los procedimientos y atención							
23	Cree usted que la información que brinda el personal de la RENIEC - oficina registral Tumbes es parte de la calidad de atención.	/	/	/	/		
24	La información que brinda la RENIEC - oficina registral es clara y pertinente para los usuarios concurrentes.	/	/	/	/		
Reclamos							
Trámite							
25	Conoce usted que la recepción de reclamos y sugerencias se puede realizar en forma presencial o virtual.	/	/	/	/		



26	La entidad cuenta con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias.	/		/		/		/		
Uso de Reclamos										
27	Considera usted que la entidad brinda respuesta a los reclamos físicos y virtuales en el plazo de treinta días hábiles.	/		/		/		/		
28	Por experiencia propia o de terceros, la presentación de reclamos o sugerencias permiten la mejora de la calidad de atención al usuario.	/		/		/		/		

Opinión de aplicabilidad

Nombre del experto validador

Especialidad del validador

: Aplicable (/) Aplicable después corregir () No Aplicable ()

: Mg. GUILLERMO FLORES ARTSIO A. DNI N°: 40941678

: GESTOR PÚBLICO


Firma del experto informante



CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO

INSTRUMENTO PARA VALORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIDAD Y ESTADO CIVIL, OFICINA REGISTRAL TUMBES, PERÚ – 2020.

DEFINICION DE TERMINOS:

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Suficiencia: Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

DIMENSIONES/INDICADORES/ITEMS		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Planificación										
Actividades de Difusión										
1	En la RENIEC - oficina registral Tumbes realizan actividades de difusión usando las plataformas tecnológicas institucionales.	✓		✓		✓		✓		
2	En la RENIEC - oficina registral Tumbes focalizan la difusión entre los servidores.	✓		✓		✓		✓		
Plan de Difusión										
3	Es considerada la difusión en la planificación presupuestal en la oficina en la RENIEC - oficina registral Tumbes.	✓		✓		✓		✓		
Recursos Humanos										
4	El talento humano que presta servicio en la RENIEC - oficina registral Tumbes cumple con los logros y objetivos de la entidad.	✓		✓		✓		✓		
5	El personal que labora en la RENIEC - oficina registral Tumbes es capacitado progresivamente para ofrecer calidad de atención interna.	✓		✓		✓		✓		
6	El personal que cuenta la RENIEC - oficina registral Tumbes cumple con sus funciones encomendadas.	✓		✓		✓		✓		



Organizar							
Grupo de Trabajo							
7	La RENEC - oficina registral Tumbes cuenta con algún integrador de grupos de trabajo en beneficio de la gestión institucional.	✓	✓	✓	✓		
8	Periódicamente se reúnan los grupos de trabajo para analizar el estado situacional de la gestión de la RENEC - oficina registral Tumbes.	/	/	/	/		
Personal							
9	Los colaboradores que ofrecen servicios en la RENEC - oficina registral Tumbes se identifican con la organización.	/	/	/	/		
10	Los trabajadores que ofrecen servicios en la RENEC - oficina registral Tumbes cumplen con sus funciones de acuerdo al manual de funciones.	/	/	/	/		
Dirigir							
Orientación al Usuario Interno							
11	Los colaboradores de la RENEC - oficina registral Tumbes cooperan con la fluidez documentaria para los trámites correspondientes.	/	/	/	/		
12	La orientación que brindan los colaboradores la RENEC - oficina registral Tumbes es la adecuada a sus compañeros institucional.	/	/	/	/		
Entrega de Información Oportuna							
13	En la RENEC - oficina registral Tumbes permiten información oportuna solicitada por las diferentes áreas de la entidad.	/	/	/	/		
14	Los colaboradores que trabajan en la RENEC - oficina registral Tumbes obedecen a la política de respuestas de la ley transparencia	/	/	/	/		



	en las entidades públicas.								
Convencimiento									
15	Los colaboradores de la RENIEC - oficina registral Tumbes convence a los usuarios al momento que ofrece la atención.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16	Los colaboradores que la laboran en la RENIEC - oficina registral Tumbes son carismático cuando ofrecen el servicio al usuario interno como externo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Controlar									
Impacto del Servicio									
17	El personal que desarrolla sus tareas laborales asignadas son impactadas por el jefe inmediato de la RENIEC - oficina registral Tumbes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
18	Las actividades aplicadas son impactadas entre sus propios compañeros en la RENIEC - oficina registral Tumbes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Productos Emitidas									
19	Cuando solicitan algún trámite documentario los usuarios cumplen con la política institucional.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Publicación									
20	La RENIEC - oficina registral Tumbes hace uso del portal web para las publicaciones de las resoluciones institucionales.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Opinión de aplicabilidad : Aplicable (✓) Aplicable después corregir () No Aplicable ()
 Nombre del experto validador : Dr. Donato Augusto Querecillo DNI N°: 60226689
 Especialidad del validador : Geografía Urbana


 Firma del experto-informante



CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO

INSTRUMENTO PARA VALORAR LA ATENCION A LOS USUARIOS EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIDAD Y ESTADO CIVIL, OFICINA REGISTRAL TUMBES, PERÚ – 2020.

SIGNIFICADO DE TERMINOS:

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

Suficiencia: Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

DIMENSIONES / INDICADORES / ÍTEMES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Suficiencia		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Accesibilidad y canales de atención									
Canal Personalizado									
1	Existe alguna oficina personalizada que brinde informes, referente a los trámites correspondientes propios de la organización.								
2	La RENIEC - oficina registral Tumbes cuenta con un área de recepción de reclamos interpuestos por los usuarios.								
Enlace Telefónico									
3	La atención al público cuenta con horario establecido por la misma institución.								
4	Para brindar información a través de línea telefónica se realiza en horarios laborales.								
Via Virtual									
5	La RENIEC - oficina registral Tumbes cuenta con personal capacitado para brindar la información en líneas telefónicas.								
6	La RENIEC - oficina registral Tumbes cuenta con orientación virtual.								
Infraestructura									
Espacio Físico									
7	La RENIEC - oficina registral Tumbes								



	cuenta con espacio físico adecuado.	✓	✓	✓	✓		
8	Se ha implementado mejoras en el espacio físico que faciliten el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.	✓	✓	✓	✓		
Señalización							
9	Considera usted que las señalizaciones son las correctas en RENIEC - oficina registral Tumbes.	✓	✓	✓	✓		
10	Cree usted que las Señalizaciones de la RENIEC - oficina registral Tumbes forma parte de la política de calidad de atención al usuario	✓	✓	✓	✓		
Mapa de Riesgo							
11	Existe algún mapa de riesgo, de seguridad o áreas seguras en caso de sismo.	✓	✓	✓	✓		
12	Considera que el personal que labora en la RENIEC - oficina registral Tumbes conoce algún mapa de riesgo de la institución.	✓	✓	✓	✓		
Equipamiento							
13	Cree usted que la RENIEC - oficina registral Tumbes cuentan con todo los equipos de cómputo adecuados para ofrecer una calidad de atención al usuario.	✓	✓	✓	✓		
14	Considera que lo equipamiento de la RENIEC - oficina registral Tumbes es de tecnología moderna.	✓	✓	✓	✓		
Proceso de atención							
Guías							
15	Considera usted que el personal que brinda información se encuentra capacitado para orientar a los usuarios de la mejor manera.	✓	✓	✓	✓		



16	El personal de informes orienta en el llenado de formularios de requerirlo al usuario.	✓	✓	✓	✓		
Pago							
17	Los pagos de derecho arancelarios se hacen efectivo en la entidad bancaria	✓	✓	✓	✓		
18	Considera usted que los pagos de tasas deberían ser en la misma entidad.	✓	✓	✓	✓		
Protocolo							
19	El personal que brinda información está caracterizado por amable, respetuoso, cordial.	✓	✓	✓	✓		
20	El servidor que brinda informes utiliza un lenguaje claro y simple, al momento de la atención.	✓	✓	✓	✓		
Acceso a la información							
Transparencia							
21	Se difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia.	✓	✓	✓	✓		
22	La entidad cuenta con formato de solicitud de acceso a la información pública.	✓	✓	✓	✓		
Información de los procedimientos y atención							
23	Cree usted que la información que brinda el personal de la RENIEC – oficina registral Tumbes es parte de la calidad de atención.	✓	✓	✓	✓		
24	La información que brinda la RENIEC – oficina registral es clara y pertinente para los usuarios concurrentes.	✓	✓	✓	✓		
Reclamos							
Trámite							
25	Conoce usted que la recepción de reclamos y sugerencias se puede realizar en forma presencial o virtual.	✓	✓	✓	✓		



26	La entidad cuenta con un área exclusiva orientada a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias.	/	/	/	/		
Uso de Reclamos							
27	Considera usted que la entidad brinda respuesta a los reclamos físicos y virtuales en el plazo de treinta días hábiles.	/	/	/	/		
28	Por experiencia propia o de terceros, la presentación de reclamos o sugerencias permiten la mejora de la calidad de atención al usuario.	/	/	/	/		

Opinión de aplicabilidad : Aplicable () Aplicable después corregir () No Aplicable ()
Nombre del experto validador : Daniela Susana Quintero DNI N°: 80236687
Especialidad del validador : Gerente Pública


Firma del experto informante