

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes,
Perú, 2021.**

Área: Ciencias Económicas

Línea de investigación: Políticas y Gestión Pública y Privada.

Tesis para optar el título de Licenciada en Administración

Autora:

Bach. Casos Gonzales Sharyn Selenia

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes,
Perú, 2021.**

Tesis aprobada en forma y estilo

por:

Mg. Antonio Alberto Ruíz Montealegre

Cod. Orcid: 0000-0001-5367-4963

Dr. Raúl Alfredo Sánchez Ancajima

Cod. Orcid: 0000-0003-3341-7382

Mg. Galvani Guerrero García

Cod. Orcid: 0000-0002-3151-806X

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes,
Perú, 2021**

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

Bach. Sharyn Selenia Casos Gonzales (Ejecutor).....

Dr. José Viterbo Álamo Barreto (Asesor).....

Cod Orcid: 0000-0003-4459-1765

Tumbes, 2022

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a:

A Dios quien ha sido mi guía, mi fortaleza y su amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres, quienes inculcaron en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi esposo Carlos y a mis hijos: Gianella, Enzo y Mathias, gracias por su paciencia y su tiempo, han sido mi apoyo incondicional, durante todo este proceso, gracias por estar conmigo en todo momento.

A toda mi familia, en especial a mis hermanos, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Agradecimiento

Quiero expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad, de lograr mis metas.

También hago extenso este reconocimiento a todos los maestros de mi educación superior, quienes me han dado las pautas para mi formación profesional; en especial a mi asesor de tesis Dr. José Viterbo Álamo Barreto.

Y por último al Registro Nacional de Identificación y estado civil, por haberme abierto las puertas, y ser parte de esta institución, permitiéndome crecer tanto personal como profesionalmente.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECRETARÍA ACADÉMICA

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los veintinueve días del mes de noviembre de dos mil veintidós, siendo las once horas, y en la modalidad presencial, en el Auditorio Álvaro Camacho Sánchez de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron el Jurado Calificador, designado con Resolución Decanal N° 018-2022/UNTUMBES-FCCEE, el **Mg. ANTONIO ALBERTO RUIZ MONTEALEGRE** (Presidente), **Dr. RAÚL ALFREDO SÁNCHEZ ANCAJIMA** (Secretario) y **Mg. GALVANI GUERRERO GARCÍA** (Vocal), reconociendo en la misma Resolución además al **Dr. JOSÉ VITERBO ÁLAMO BARRETO** como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada **“Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021”**, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN presentado por la Bachiller SHARYN SELENIA CASOS GONZALES.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el Jurado según el artículo N° 65° del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller SHARYN SELENIA CASOS GONZALES con calificativo:


BUENO


Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado le indica.


En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las _____ horas y _____ minutos del mismo día se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el Acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 29 de noviembre de 2022


Mg. ANTONIO ALBERTO RUIZ MONTEALEGRE
DNI: 08887528
Presidente


Dr. RAÚL ALFREDO SÁNCHEZ ANCAJIMA
DNI: 40834005
Secretario


Mg. GALVANI GUERRERO GARCÍA
DNI: 45101586
Vocal

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	11
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA (ESTADO DEL ARTE)	17
2.1.	ANTECEDENTES	17
2.2.	BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS	20
2.2.1.	Empoderamiento	20
2.2.2.	Satisfacción del usuario	27
2.3.	Definición de Términos Básicos	32
III.	MATERIAL Y MÉTODOS	34
3.1.	HIPÓTESIS	34
3.2.	TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	34
3.3.	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	35
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
3.5.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.	38
3.6.	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	39
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
4.1.	Descripción de resultados	41
4.2.	Prueba de Normalidad y Correlación	46
4.3.	DISCUSION	49
V.	CONCLUSIONES	52
VI.	RECOMENDACIONES	53
	REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA	54
	ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Empoderamiento del Personal.....	39
Tabla 2: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Satisfacción del Usuario ..	40
Tabla 3: Nivel de Empoderamiento del Personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.....	41
Tabla 4: Nivel de Significado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.	41
Tabla 5: Nivel de Competencia en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021	42
Tabla 6: Nivel de Autodeterminación en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021	42
Tabla 7: Nivel de Seguridad en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021	43
Tabla 8: Nivel de Satisfacción del Usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021	43
Tabla 9: Nivel de Evidencias Físicas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021	44
Tabla 10: Nivel de Fiabilidad del Usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021	44
Tabla 11: Nivel de Interacción del Personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021	45
Tabla 12: Nivel de Políticas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.....	45
Tabla 13: Prueba de normalidad Shapiro-Wilk a los datos sobre Empoderamiento del personal, satisfacción del usuario y dimensiones.	46
Tabla 14: Prueba de Correlación entre Empoderamiento del Personal y Satisfacción del Usuario.....	47
Tabla 15: Prueba de Correlación entre Significado y Satisfacción del Usuario.....	47
Tabla 16: Prueba de Correlación entre Competencia y Satisfacción del Usuario.	48
Tabla 17: Prueba de Correlación entre Autodeterminación y Satisfacción del Usuario.	48
Tabla 18: Prueba de Correlación entre Seguridad y Satisfacción Laboral.....	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables	59
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	60
Anexo 3: Cuestionario para evaluar el Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.	61
Anexo 4: Constancia de validación	63

RESUMEN

La presente investigación titulada “Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.”, tenía como propósito principal Identificar la relación que existe entre Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021. La investigación es de tipo básica, de nivel correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Bajo un enfoque cuantitativo. La población, estuvo conformada por 40 colaboradores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes (RENIEC). Se concluyó que existe relación significativa, debido a que el nivel de significancia que se encontró equivale a 0,00 lo cual se encuentra menor a 0,01; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis 1, en ese sentido se determina que existe relación significativa entre Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario, además se encuentra en un nivel de relación positiva ($R= 0,661$).

Palabras Clave: Empoderamiento, satisfacción, usuario, organización, sistema, personal

ABSTRACT

The main purpose of this research entitled "Empowerment of staff and user satisfaction in the National Registry of Identification and Civil Status of Tumbes, Peru, 2021.", was to identify the relationship between Empowerment of staff and user satisfaction in the Registry. National Identification and Civil Status of Tumbes, Peru, 2021. The research is basic type, correlational level, cross-sectional, non-experimental design. Under a quantitative approach. The population was made up of 40 collaborators from the National Registry of Identification and Civil Status of Tumbes (RENIEC). It was concluded that there is a significant relationship, because the level of significance found is equal to 0.00, which is less than 0.01; therefore, the null hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted and hypothesis 1 is accepted, in this sense it is determined that there is a significant relationship between staff empowerment and user satisfaction, it is also found at a positive relationship level ($R= 0.661$).

Keywords: Empowerment, satisfaction, user, organization, system, personnel.

I. INTRODUCCIÓN

El empoderamiento es un instrumento que se aplica a partir de ahora por diferentes fundaciones, producir un sentimiento de tener un lugar es una tarea de toda la asociación, los líderes de cada unidad académica o administrativa deben cultivar la confianza y la responsabilidad en su grupo para el avance de cada tarea repartida, fortaleciendo las habilidades y capacidades de los colaboradores y las autoridades.

El empoderamiento en el ambiente de trabajo hace que se sienta identificado con la organización, un lugar de trabajo cálido incita a grandes conexiones relacionales entre el grupo, haciendo la prosperidad dentro de la asociación.

La creación de un vínculo de confianza entre los niveles administrativos y los colaboradores y representantes beneficia directamente al cumplimiento de las actividades y funciones repartidas, y los subordinados tienen la opción de tomar las decisiones correctas en la presentación de sus obligaciones.

Empoderar a los representantes no significa darles sólo la fuerza, sino que comprende la entrega de la información, la experiencia y la inspiración que tienen para tomar decisiones, lo que apoyará la mejora esencial del trabajador y, en consecuencia, la utilidad, la calidad y la seriedad de la asociación, siempre y cuando los administradores y los representantes sepan que se trata de cualquier cosa menos de un ciclo de arreglo común y aprendizaje constante.

Los colaboradores que son comprometidos y se asocian genuinamente a su asociación tienen una presentación superior en su trabajo. Las organizaciones que aplican una cultura que promueve la prosperidad en el trabajo, la seguridad y la asociación humana tienen un grupo más dedicado y habilitado, lo que produce una mayor ejecución del trabajo.

En España, según Gómez et al. (2015) en su estudio sobre empoderamiento lo plantea como una estrategia de éxito y bienestar en la formación de las competencias personal y profesional de las personas, a partir de una perspectiva del empoderamiento como proceso de consciencia que hace dar cuenta a la persona de sus capacidades y potencialidades, y la relación de estas con el mundo que le rodea.

En el Perú, según Zenteno (2016), el Empoderamiento es un estilo de administración que se inclina hacia la designación de la fuerza a la luz de la confianza y la preparación representativa, en correspondencia con esto se busca trabajar en la ejecución individual y agregada de la asociación, para que el fortalecimiento encuentre el éxito es importante cambiar a los jefes para que trabajen con pioneros, mentores de sus grupos o espacios de trabajo, los cuales deben ser incorporados en la cultura jerárquica.

Los representantes habilitados tienen en cuenta a los clientes especialmente en sus elecciones, y su compromiso laboral afecta decididamente a su presentación y, en este sentido, a la naturaleza del resultado final.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En el ámbito internacional, Alcalá (2015), en su artículo “Manejo efectivo del empowerment en los gerentes de las multinacionales en Colombia”, El objetivo de este estudio fue identificar cómo los directores de las multinacionales en Colombia enfocan el Empowerment en sus asociaciones apoyándose en un estudio punto por punto, y lo que su organización a nivel muy básico significa para el entorno individual de sus colaboradores. Se interpretó que los directores de las filiales colombianas enfocan el Empowerment en los altos directivos, recordando los créditos clave de la organización y la calificación de los límites que puede hacer un supervisor y un compañero de equipo. Pensando en el fortalecimiento desde su inicio, avance y aplicación, se establecieron principios y características que ayudaran al mundo empresarial a ser más contundente en los elementos, a ejecutar y construir un buen ambiente de trabajo y una sólida cultura organizacional, lo que redundaría en beneficios para la asociación y los compañeros. Siguiendo esta línea Torres (2018) mediante su investigación de Empoderamiento en una empresa de

la ciudad de Ambato, cuya población está conformado por 268 personas, demuestra en un análisis estadístico que el 86% de personas encuestadas bastante a menudo saben manejar los conflictos y esto gracias a que la empresa brinda talleres de empoderamiento a su personal, de igual forma, se muestra que el 45% de la población de estudio, donde se puede interpretar que los tipos de poderes o de líderes no se encuentran definidos, no se ha delegado correctamente las funciones tampoco a los responsables de grupos, es decir la toma de decisiones se basa solo en los jefes de cada unidad, impidiendo que sus subordinados tengan en la capacidad de decidir dentro de la institución. Por otra parte el 48% de los encuestados afirman la existencia trabajo en equipo, lo que favorece un ambiente calido para trabajar y de esta forma el empowerment aumento en todos los colaborares.

Según Terán (2015) en su estudio “Empowerment y desempeño docente en la institución educativa Javier Heraud de Trujillo, Perú”, el objetivo de esta investigación fue decidir la conexión entre el Empowerment y el desempeño docente en el establecimiento educativo Javier Heraud en Trujillo, Perú. Se dedujo que el Empowerment afecta al desempeño de los educadores. Se propuso además como sugerencia, fomentar un plan de administración dependiente del empoderamiento, para trabajar en la presentación de los instructores y en consecuencia, la exhibición de todo la plana instructiva. Por otra parte Paiva y Rivas (2017), en su artículo sobre empowerment aplicada a una empresa de representaciones en la ciudad de Iquitos – Perú, cuya población fue de 29 personas, después de realizar un estudio estadístico, afirma que el empowerment es una herramienta necesaria que su funcionamiento es viable dentro de la organización, llegando a la conclusión que esto se alcanza si al individuo se le incentiva por lo que conlleva a que tenga un mejor compromiso organizacional, siendo este ultimo la variable de estudio conjuntamente con el empowerment presentado por el autor. Lo anterior se representa de la siguiente manera: aplicando la prueba no paramétrica Rho-Spearman, donde la Autoestima con $RS=0.303$ y $p=0.110$, Locus de Control Interno con $RS=0.355$ y $p=0.059$ y Retroalimentación con $RS=0.229$ y $p=0.232$, no presentan correlación con el Compromiso Organizacional, mientras que entre el Uso de Incentivos con $RS=0.441$ y $p=0.017$

y el Compromiso Organizacional sí existe correlación, la misma que es directa, es decir a mayor Uso de Incentivos mayor Compromiso Organizacional o viceversa en los colaboradores de la empresa de representaciones.

Los trabajadores que poseen empoderamiento en su lugar de trabajo han disminuido su presión de trabajo, lo que proporciona una sensación de prosperidad, el ambiente laboral cambia de manera positiva para los colaboradores, beneficiando consigo a los jefes, debido a que sienten con certeza que se realiza el trabajo con precisión.

El asignar poder a los subordinados no es un ciclo básico, es preferiblemente más desconcertante de lo que se puede suponer, ya que es difícil para los supervisores confiar en sus colegas.

En el momento en que se toma el avance subyacente, que es construir ese vínculo de confianza, el empoderamiento será importante, y una vez que el individuo se somete, la persona en cuestión comienza a establecer opciones valiosas para la empresa, lo que da origen a la satisfacción laboral y de esta manera ofrece un buen servicio al usuario. Hoy en día la satisfacción del usuario es fundamental para las organizaciones, independientemente de la industria con la que se tenga un lugar, no es, en este punto suficiente ser el primero en mostrar o emplear al artesano más sensual. Las circunstancias son diferentes y con ello la forma de pensar de los clientes, y esto nos lleva a un ajuste de las propensiones para asegurar un servicio.

La percepción de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil -Tumbes es que no se ofrece un servicio distinto en esta organización referida anteriormente, debido a una progresión de variables que se suman al resultado, tales como, la confianza en que el cliente obtendrá información, la ausencia de fuerza de trabajo adecuada para su atención, y así sucesivamente, debido a la poca importancia que se tiene al usuario. Desde este punto de vista, existe una circunstancia problemática comunicada por los actuales usuarios, que no están totalmente satisfechos; inesperadamente, expresan su malestar y molestia ante el hecho de que el servicio obtenido del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Tumbes no está a la altura de sus expectativas.

La presente investigación se basa en conocer el grado significativo de relación entre Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2021

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación que existe entre Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021?

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica porque a través de la aplicación de la teoría realizaremos un estudio del empoderamiento del personal y la satisfacción del usuario, confrontaremos las teorías, las cuales permitirá ampliar los conocimientos y contrastar con investigaciones ya realizadas. Asimismo, los resultados de la investigación brindaran respuestas claras y precisas, las cuales serán de mucha ayuda para los estudiantes que se dediquen a la investigación principalmente en el campo de la administración y contribuirán en la aportación de conocimientos existentes en la doctrina administrativa. De igual forma la presente investigación se justifica practica porque se pretende dar diferentes alternativas de soluciones ante los problemas más frecuentes que sucede en el tema de empoderamiento del personal y satisfacción del usuario, estudiaremos un tema que es de poca importancia para las instituciones públicas y privadas. Esta investigación será un antecedente para que otros investigadores puedan realizar este estudio en otras instituciones y puedan contrastarla. En la investigación utilizaremos metodologías, métodos, procedimientos, técnicas que han demostrado su validez en otras investigaciones, las cuales que nos ayudara a realizar nuestro análisis de la variable de estudio, recopilaremos información de fuentes confiables. Los resultados de la investigación ayudaran a mejorar el empoderamiento en sus respectivos centros de trabajo, asimismo ya ratificada su validez servirá para poder emplearse en otros trabajos de investigación. El empoderamiento del personal y la satisfacción del usuario involucra a los trabajadores de las instituciones sean públicas o privadas, un mejor empoderamiento ayuda a crear un clima agradable entre los trabajadores y potencia su desempeño, haciendo que brinden un servicio de calidad, el cual

cumpla con las expectativas del usuario. La investigación será una fuente importante la cual ayudara a las instituciones saber cuáles son los problemas que existe en la organización los cuales están afectando de manera que no dejan avanza. Por último, se justifica de manera económica, dado que los resultados que se obtengan darán origen a nuevas propuestas de mejora en el empoderamiento del personal del Registro de Identificación y Estado Civil sede Tumbes logrando así que se mejore la productividad y desempeño por parte de los colaboradores para que de alguna u otra forma contribuyan con la satisfacción del usuario.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Identificar la relación que existe entre Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir la relación significativa que existe entre Significado y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.
2. Determinar la relación significativa que existe entre Competencia y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.
3. Identificar la relación significativa que existe entre Autodeterminación y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.
4. Analizar la relación significativa que existe entre seguridad y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA (ESTADO DEL ARTE)

2.1. ANTECEDENTES

Internacional

Según Carrillo (2015) en su investigación “El empowerment a manera de herramienta gerencial como propuesta para mejorar la estructura organizacional del área operativa de la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy del cantón Pillaro”, [Tesis de Licenciatura], Universidad Técnica de Ambato. Investigación de enfoque cuantitativo y cualitativo, del tipo explorativa, descriptiva y correlacional, de diseño no experimental, se aplicó la encuesta como instrumento de recolección de datos a una muestra de 50 personas. El autor concluyó que, las herramientas de administración permiten a las organizaciones realizar procedimientos, rediseñar y crear, para posicionarse con mayor probabilidad en un mercado competitivo y atraer nuevos clientes.

Para Márquez (2014) en su tesis “El empoderamiento como estrategia gerencial en la formación de equipos de alto desempeño en las escuelas estatales de la ciudad de Maracaibo-Venezuela”, [Tesis de Maestría], Universidad Central de Venezuela. Investigación de enfoque cuantitativo, del tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental, se aplicó la encuesta como instrumento de recolección de datos a una muestra de 98 personas. El autor concluyó que, la muestra examinada demuestra que experimentan problemas para mostrar su interés en la calidad instructiva, demostrando además que los administradores de las organizaciones trabajan de manera utilitaria y condicionada, razón por la cual los establecimientos instructivos trabajan con un marco progresivo piramidal.

En efecto, (Morales (2011) en su investigación “Impacto del proceso de implementación del empowerment para la toma de decisiones caso de estudio: Grupo Decoarte”, [Tesis de Maestría], Universidad Dr. José Matías Delgado.

Investigación de enfoque cuantitativo, del tipo explorativa y descriptiva, de diseño no experimental, se aplicó la encuesta como instrumento de recolección de datos a una muestra de 50 personas. Cuyo objetivo general era la ejecución de una herramienta organizacional dependiente del empoderamiento para formar trabajadores más comprometidos e inspirados, de esta manera razonando que el empoderamiento es significativo dado que, ayuda con la medición del grado de ambiente jerárquico de una organización o asociación, es significativa la ayuda de la administración para que la ejecución sea poderosa, así como la elección de los especialistas clave que tendrán el trabajo de iniciativa ante sus compañeros de trabajo.

Nacional

Según Terán (2015) en su investigación “Empowerment y desempeño docente en la institución educativa Javier Heraud de Trujillo, Perú”, [Tesis de Maestría], Universidad Cesar Vallejo. Investigación de enfoque cuantitativo, del tipo descriptiva, de diseño correlacional, se aplicó 2 cuestionarios como instrumento de recolección de datos a una muestra de 40 personas. El objetivo de este estudio fue decidir la conexión entre el empoderamiento y el desempeño docentes en el establecimiento instructivo Javier Heraud en Trujillo, Perú. El autor concluyó que el empoderamiento influye en el desempeño del docente. Se propuso además como sugerencia fomentar un plan de administración dependiente del fortalecimiento, para desarrollar aún más el desempeño del docente y en consecuencia, la exhibición de toda la plana instructiva.

Según Chavez (2015) en su investigación “Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 febrero 2012”. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Investigación de enfoque cualitativo, del tipo descriptiva, transversal y observacional, de diseño correlacional, se aplicó la encuesta como instrumento de recolección de datos a una muestra de 242 personas. El autor concluyó que, hay un nivel alto de relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio

debido a la presencia de un lugar de trabajo y un marco satisfactorios, que abordan cada uno de los problemas de los usuarios.

Para Godoy (2015) en su investigación “Aplicación del empowerment para lograr una gestión eficiente en la municipalidad provincial del Callao”, [Tesis de Maestría], Universidad Nacional de Callao. Investigación de enfoque cuantitativo, del tipo descriptiva, de diseño correlacional, se aplicó la encuesta como instrumento de recolección de datos a una muestra de 35 personas. El autor concluyó que, la municipalidad ofrece un servicio eficaz a los residentes, a pesar de la problemática financiera que se presenta, ya que la municipalidad realizó movimientos como una estrategia descentralizada de actividades y funciones, así como la designación de obligaciones que permiten una mejor toma de decisiones, haciendo que los colaboradores tengan una oportunidad más notable en cuanto a sus capacidades, recordando continuamente el alcance de sus fuerzas, que se especifica en el MOF de la organización, lo que permite una administración competente y una utilización adecuada de los activos.

Local

Para los autores Callata y Peña (2017) en su trabajo de investigación “Satisfacción del usuario sobre la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del centro de salud Corrales - Tumbes 2017”. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Tumbes. Investigación de enfoque cuantitativa, del tipo descriptiva, transversal, de diseño no experimental, se aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos y la encuesta como técnica, a una muestra de 62 usuarios. El autor concluyó que, los clientes suelen estar contentos con los cuidados de enfermería, dado que su atención es sincera, cálida y empática; del mismo modo, los usuarios estiman el trabajo realizado por los asistentes médicos, dado que dan una atención satisfactoria, tienen empuje, son eficaces y muestran características y habilidades notables.

Según los autores Garcia y Moran (2016) en su investigación “Tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario del consultorio de ginecología, hospital regional II-2 Tumbes 2016”. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Tumbes. Investigación de enfoque cuantitativa, del tipo descriptiva, transversal, de

diseño no experimental, se aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos y la encuesta como técnica, a una muestra de 96 usuarias. El autor concluyó que, no hay relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de los usuarios, en vista de que las colas eran largas y el tiempo que se tardaba en ir a una entrevista era excesivamente largo, por lo que decidían ir a otro sitio.

Por último, Anticona & Vargas (2018) en su investigación “Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes, 2017”. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Tumbes. Investigación de enfoque cuantitativa, del tipo descriptiva, transversal, de diseño no experimental, se aplicó 2 cuestionarios como instrumento de recolección de datos y la encuesta como técnica, a una muestra de 351 usuarias. El autor concluyó que, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente es normal, dado que no todos los usuarios se sienten satisfechos con la atención que les da la clínica, debido a varios factores como la ausencia de señalización de los despachos, la consideración impotente de los cuidadores médicos, así como la ausencia de compasión y capacidad de respuesta por su parte.

2.2. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

2.2.1. Empoderamiento

El empoderamiento viene a ser una serie de etapas del individuo o conjunto de personas, que visualizan las necesidades para incrementar las fortalezas y reforzar el potencial, con la finalidad de obtener una mejor situación social, una mejor economía, también en el ámbito psicológico o espiritual. Además de ello significa crear en una persona seguridad en sí misma, tanto en lo personal como en lo social, para obtener un efecto que ayude a crecer al individuo.

Según Morales (2016):

El empoderamiento se refiere a una técnica o práctica reparadora, pero también a un objetivo que debe alcanzarse. Podría ser más sencillo caracterizarlo por su necesidad (sensación de indefensión, debilitamiento, circunstancias obstaculizadoras, impotencia para explicar las reacciones),

que por su esencia, dado que, adoptará diversas estructuras dependiendo de la situación específica, de los individuos de los grupos. (pag. 45)

En efecto para Wilson (2006):

Es todo menos una palabra que atrae a numerosos individuos. Otros la desprecian. Los individuos se sienten atraídos por esto es sobre la base de que parece ofrecer algo que no existe y parece ser apto para cambiar sus vidas. La palabra evoca la idea de que los individuos tienen el mando sobre sí mismos y su entorno, ampliando sus resultados y horizontes potenciales y ascendiendo a niveles más elevados de realización y plenitud individual.

Según Alcalá (2015):

Empoderar implica establecer un clima en el que los trabajadores de todos los puestos tengan una idea genuina sobre los límites de la autoridad, la calidad, la administración y la productividad dentro de la asociación. Esto crea que los especialistas se sientan relacionados con un sentimiento de compromiso para cumplir los objetivos de la organización. Teniendo en cuenta que los supervisores dejan a un lado la organización y pueden dar un poco de esa capacidad a todo su grupo de trabajo.

Por lo tanto, el empoderamiento se puede dar a todos los especialistas para que se sientan inspirados, ampliando así la confianza de los trabajadores hacia la asociación, de modo que los subordinados se sientan relacionados con los objetivos y metas de la asociación.

Para Terán (2015):

El empoderamiento se obtiene del poder, permitir, capacitar, entre diferentes medidas, a través del empoderamiento las organizaciones dan a sus trabajadores toda la innovación y datos importantes para que se preparen y fomenten nuevas habilidades. En la cultura empresarial, el líder da fuerza y poder a sus colaboradores, de esta manera la toma de decisiones no depende de un individuo solitario sino de todo el personal de la organización.

Empoderar hoy en día es un procedimiento vital para las asociaciones, por lo tanto es necesario fomentar un clima ideal para ayudar con la solución de las dificultades que surgen en la asociación, ejecutar metodologías enfocadas a que el personal se sienta distinguido y pueda asumir la responsabilidad, centrarse en los objetivos y metas. Para ello, se debe colaborar con toda la asociación.

Para Janampa (2018):

El empoderamiento requiere de un liderazgo exitoso que pueda guiar a los individuos por el camino correcto de manera consistente y que estos seguidores se relacionen con las cualidades y la misión de la asociación y puedan aportar pensamientos para la ejecución de los objetivos trazados.

2.2.1.1. Tipos de empoderamiento

Según Morales Morales (2016) existe 3 tipos de empoderamiento:

El empoderamiento en su escala individual, también llamado fortalecimiento mental, incluirá la mejora de la fe de la persona en sus propias habilidades y capacidades, a medida que éstas mejoran, aumenta la voluntad de fomentar actividades que permitan al sujeto avanzar en su circunstancia. Morales (2016)

El logro en el hacer es un componente estimulante para seguir creando actividades que desarrollen aún más su prosperidad. En este sentido, el sujeto se hace consciente de que él, con sus actividades, puede afectar directamente a su mundo. Simultáneamente, el fortalecimiento singular examina la comprensión del socio-mundo de la política, es decir, la obtención de habilidades para comprender la situación del sujeto en la guía de las relaciones de fuerza existentes, haciendo concebible el límite y la visión básica, así como la conciencia de que tal vez a través de la colaboración él / ella pueda mejor su situación.

El empoderamiento en su escala de grupal, es una doble mirada, una externa a la del grupo, que tiene que ver con la capacidad de la misma para impactar en el clima y lograr sus objetivos; y otra interna, que tiene que ver con la capacidad del grupo para hacer que sus individuos se desarrollen, es decir, para avanzar y fomentar su fortalecimiento individual. (2016)

Es aquí, en este doble punto de vista, donde se manifiesta una presión interna en las asociaciones: la tensión entre la adecuación de la asociación en el cumplimiento de sus objetivos, y la manejabilidad de la propia asociación a través de la renovación de liderazgo y el incremento de las capacidades de sus individuos, lo que significaría, por ejemplo, que en la tarea de las asignaciones, se acepta el peligro de que alguien que nunca ha realizado algo lo haga de forma interesante, con la posibilidad de decepción, pero haciendo posible el refuerzo de sus capacidades.

El empoderamiento en su escala comunitaria es una disposición más desconcertante de los límites y las relaciones entre grupos que, bajo una personalidad común, o una atención a los productos normales compartidos, supervisan el poder en conjunto. Morales (2016).

Dentro de esta estructura, se empoderan a las personas y los colectivos; se considera y se percibe la variedad y heterogeneidad de sus individuos (individuales y grupales); se recupera la iniciativa; se controlan los enfrentamientos que puedan surgir entre colectivos y personas; y, además, se es consciente de la situación del local en las relaciones de poder en cuanto al clima o a las organizaciones externas que lo condicionan.

2.2.1.2. El empowerment y la organización del siglo XXI

Según Wilson (2006) “La organización en su mayor parte deben realizar una serie de cambios rápidos; deben cambiar su estilo y la forma de supervisarse a sí mismas según las progresiones del clima en el que deben trabajar.”

El cambiante clima empresarial y la ampliación de las peticiones de los clientes afectarán significativamente al diseño de las asociaciones. Para adaptarse a unos tiempos de reacción más limitados y a la exigencia de una comunicación mucho más rápida, las cadenas de importancia de las juntas directivas se reducirán.

Los representantes se dedican a tareas más destacadas, ampliando así su grado de seguridad y confianza hacia la organización para la que trabajan. Sin embargo, un empoderamiento exitoso comprende una seguridad total; que todos los

trabajadores tengan 100% de confianza en los individuos que dirigen la organización y en parte que esos supervisores confíen en sus trabajadores. Con esto se podría decir que el empoderamiento se origina con el objetivo de ampliar la toma de decisiones del personal de la organización y la probabilidad de presentar desaciertos. Esto traería una organización completamente presentada al objetivo de la empresa, con los prejuicios eliminados y las posiciones menos idealizados. Conseguir que cada uno de los especialistas se una e incremente el empuje, ya que esto tendrá así en la eficiencia y beneficio.

2.2.1.3. La cultura como factor importante del empowerment

Para Wilson (2006) “La cultura es significativa para el empoderamiento de las personas, ya que la interacción del empoderamiento requiere frecuentemente una ruptura con la costumbre y un ajuste de la forma de vida de una organización.”

La cultura de una organización ofrece a los trabajadores una fuerza y una comunidad que pueden ser útiles. El modo de vida, al estar fundado en el pasado, puede suponer un freno al desarrollo de pensamientos y perspectivas novedosas. La justificación de llevar a cabo el empoderamiento en una organización es hacer que los representantes de la misma se sientan requeridos y vean que la organización los sostiene, debido a esto desaparecen aquellas figuras, por ejemplo, el supervisor de dirección que se le debe consultar cualquier cosa a él, y se convierten en aquellos trabajadores que, debido a su experiencia, resolverán las elecciones significativas en la organización. De este modo, se amplía la inspiración y la confianza, con el objetivo de que el colaborador se sienta importante en la organización.

2.2.1.4. Importancia del empowerment

Enebral (2013) hace referencia a que:

La importancia del empoderamiento radica en la forma en que se enfoca adicionalmente a los puntos de vista políticos y sociales, donde se presenta que en los próximos años las organizaciones disminuirán la jerarquización

dentro de la organización, ya que la batalla por el poder consume una enorme parte de los resultados.

Para Gonzales y Jimenez (2012):

El personal de la organización debe tener las habilidades adecuadas para tener la opción de crear calidad. Esto comprende la generación de pensamientos innovadores, la gran organización en el avance de los ejercicios, al igual que el pensamiento crítico eficaz, la toma de decisiones satisfactorias, tales cuestiones deben situarse a todos los individuos de la asociación.

2.2.1.5. Evolución del empowerment

Según Chiavenato (2009) afirma que:

Las fuerzas de la toma de decisiones o la designación de especialistas, que depende de tener la opción de permitir a la gente la fuerza, comprende el avance de los datos y la oportunidad necesaria en la toma de decisiones. Para ello se fundamenta en 4 bases:

- a) Poder: Esto alude a permitir las obligaciones y la designación de expertos en todos los aspectos de la organización, lo que comprende tener la opción de dar una certeza más prominente a los individuos de la asociación a través de la concesión de la oportunidad y la autonomía.
- b) Motivación: Esta base intenta percibir a los individuos por su buen desempeño en el trabajo, compensando el esfuerzo realizado en el avance de sus ejercicios en el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- c) Desarrollo: Aquí se acentúa el avance de la preparación en la realización del desarrollo profesional y personal, lo que alude a tener la opción de preparar a los individuos de la organización continuamente, dando datos suficientes y completos (balance de datos), al igual que la creación y mejora de la capacidad en la asociación.
- d) Liderazgo: El liderazgo dentro de las organizaciones se orienta a los colaboradores en tener la opción de caracterizar las metas de manera

satisfactoria y los objetivos, lo que les permite crecer sus puntos de vista, además de tener la opción de completar una evaluación de desempeño adecuada.

2.2.1.6. Dimensiones de Empoderamiento

Según López (2015) menciona que existe 4 dimensiones que involucra el empoderamiento:

a) Significado

Es el grado en que los individuos se preocupan por su trabajo y sienten que es importante para ellos. Los representantes sienten que es cualquier cosa menos un movimiento incluye en su propio marco de valor, es decir, el punto en el que tienen confianza en lo que hacen y sienten que es significativo. La prueba es pasar del éxito a la significación para hacer un sentimiento de presencia duradera, de calidad perpetua. Participar en actividades que necesitan una significación individual puede provocar sensaciones de desarmonía y llevar a la separación, haciendo que el trabajo se realice con regularidad y sin convicción. Por otro lado, las actividades mezcladas con importancia individual hacen una sensación de dirección, entusiasmo y energía. El significado puede surgir de cualquier movimiento en sí mismo o de los resultados relacionados con él, como el reconocimiento o los premios. Cualquiera que sea su origen, el significado es el motor de la auténtica autonomía; los individuos capacitados aportan un carácter de autoapreciación y confianza individual a su trabajo. Además, esta asociación individual con sus ejercicios les da más energía para ocuparse mejor de su trabajo. López (2015)

b) Competencia

Las personas capacitadas están seguras de su capacidad para abordar su trabajo de forma competente. Se sienten seguros cuando tienen la capacidad y la habilidad especializada para realizar una actividad, ya que no aceptan realmente que ninguna causa externa les impida alcanzar el grado de rendimiento necesario. Además de sentirse capacitados para realizar tareas rutinarias, los individuos confían en su capacidad para aprender, desarrollarse

y afrontar nuevas dificultades. Tienen un sentimiento de autoridad individual. López (2015)

c) Autodeterminación

Esto alude a la medida en que se permite a los individuos elegir cómo se ocupan de su trabajo. Esta medida está más cerca de la famosa importancia del empoderamiento, que se centra en la asignación, en permitir que los individuos decidan. Cuando los representantes sienten que trabajan en un clima que les da la oportunidad de actuar, no se sienten controlados. Se dan cuenta de que se les permite decidir las opciones correctas y dar un paso al frente cuando ven que algo puede cambiarse y mejorarse. Este impulso está cargado de responsabilidad y se centra en el gran conjunto. López (2015)

d) Seguridad

Es un estado en el que se controlan los peligros y las condiciones que pueden causar daños físicos, mentales o materiales para proteger el bienestar y la prosperidad de las personas y del área local. Es esencial de la vida cotidiana, que permite a la persona y su comunidad hacer realidad sus deseos. López (2015)

2.2.2. Satisfacción del usuario

El cliente es el clima del negocio y significativo para las organizaciones y las decisiones claves dependen del anhelo de introducir mejores productos y servicios. Cualquier asociación debe unificar la satisfacción del usuario con un procedimiento adecuado, si lo que busca es crecer en un mercado competitivo.

Según Atalaya Pisco (2008) “la satisfacción es aquel fenomenos que no se da particularmente de manera teorica, está constantemente conectado a los puntos de vista de los objetivos que influyen directamente en la percepcion del usuario.”

La satisfacción del usuario es una experiencia objetiva o psicológica, obtenida a partir del estudio de los supuestos y de la conducta del producto o del servicio; está sujeta a varios factores como las expectativas, las cualidades buenas y sociales, los requisitos individuales y la propia organización. Estos componentes implican

que la satisfacción es distinta para varios individuos y para la misma persona en diversas condiciones.

Hoy en día, lograr la satisfacción del usuario es tal vez el objetivo más buscado de cualquier asociación, razón por la que se puede considerar como un indicador de medición, por lo que, para familiarizarse con la satisfacción del usuario, algunas definiciones serán revisados.

Para Andaleeb (2007) “La satisfacción se caracteriza en cuanto a la consistencia persistente, dicho de otro modo, es un servicio de atención que se presenta de buena manera para generar las mejores expectativas hacia los usuarios.”

2.2.2.1. Expectativa del cliente sobre la calidad de servicio

Para Zelaya Moreno (2006) indica que el usuario tiene ciertas inquietudes en un servicio de calidad, que son:

1. Resultados: Es cualquier cosa menos una razón práctica, por ejemplo, el cliente requiere algo explícito. El cliente se irritaría cuando se le aplaza el tiempo de espera, o cuando los representantes que acuden a la ayuda excusan sus quejas.
2. Equidad: Consiste en tratar a todo el mundo de forma similar, tanto si el cliente es pobre como si no tiene instrucción; la organización que proporciona el servicio deber dar datos detallados, completos y claros al usuario.
3. Acceso: Se identifica con la accesibilidad del servicio a nivel geográfico, por ejemplo, que el servicio ofrecido llegue a los usuarios de forma oportuna y satisfactoria.
4. Competencia técnica: Sugiere la preparación escolástica, lógica y tecnología del personal, esto se demuestra con alguna acreditación y además instrucción de los elementos instructivos relacionados.
5. Información completa y exacta: Hoy en día, el cliente está cada vez más atento a los datos que se le dan. Al paciente le gusta si los datos dados son suficientes, honestos y exactos, a pesar de que estos datos pueden no ser gratos.

6. **Comprensión:** El cliente aprecia que una persona le preste atención y comprenda sus necesidades. Al cliente le gusta la consideración individualizada y, si es concebible, elige al individuo que le atenderá según sus inclinaciones.
7. **Respeto:** Se piensa en el cliente y se le trata con aproximación y consideración. No se calumnia el estado de bienestar del usuario, se le trata con consideración y se le ridiculiza, ya que el usuario es en gran medida impotente en ese momento.

2.2.2.2. Generar satisfacción

Para llegar a las satisfacciones, se debe considerar 3 pasos muy importantes:

- a) **Producto o servicio:** aquí hay que hacer una investigación profunda de lo que se ofrece. Antes de considerar lo que sus clientes necesitan, considere lo que usted ofrece.
- b) **Calidad del producto o servicio:** está ligado a centrarse en lo que ofrece, compruébelo a cada segundo, crea que usted es el cliente. En el caso de que sea todo menos una asistencia, utilícelo, y hacia el final pregúntese.
- c) **Clima laboral:** un usuario de la organización, en el caso de que esté contento en su trabajo, lo transmitirá a las personas para inspirarlas.

2.2.2.3. Características

Según Aliasghar et al (2016), las características de la satisfacción del usuario se pueden resumir en tres aspectos:

- a) Autoritario en cuanto a mantener los tiempos de espera y el clima,
- b) Atención obtenida y su efecto en la condición de bienestar,
- c) El trato recibido durante la interacción con el personal en cuestión.

Por otro lado, Rivas y Díaz (2016) La satisfacción de los usuarios se refleja en: la infraestructura tangible de las oficinas de servicio (espacios amplios y agradables, luz, mobiliario, movimiento circundante, orden), y además considera la calidad y la calidez con la que se ofrece el servicio, la productividad, que él cliente percibe y la idoneidad con la que fue tratado.

2.2.2.4. Elementos que conforman la satisfacción del cliente

Según Armstrong y Philip (2004) Clasifican los elementos que conforman la satisfacción del cliente en los siguientes:

1. Rendimiento Percibido

Alude al desempeño en cuanto a la transmisión del valor significativo que el cliente considera haber obtenido tras la adquisición de un servicio o un producto. A fin de cuentas, es el resultado que el cliente ve cuando obtiene el servicio o el producto que compró.

2. Las expectativas

Las expectativas son las que los clientes tienen para conseguir algo.

3. Los niveles de satisfacción

Existen 3 grados de satisfacción que por los menos uno de ellos puede experimentar los usuarios:

- a) Insatisfacción
- b) Satisfacción
- c) Complacencia

En su mayor parte hay numerosos compradores que se mueven por sus motivaciones entusiastas a la hora de comprar, mientras que otros solo escuchan con cautela los relatos que los distribuidores proporcionan para saber si el producto es de calidad aceptable y de uso apetecible, igualmente hay clientes que no podrían darles mucha importancia para decir si el artículo que están comprando tiene ventajas aceptables ya sea para su utilización o uso ordinario, esto viene a sugerir un factor crucial que es dar importancia a la hora de hacer sus compras y poder conocer precisamente las necesidades que satisface el producto.

Hay que tener la certeza de que necesidad no es equivalente a querer y querer no es equivalente a suposiciones.

Las necesidades y suposiciones que tiene cada cliente se anticipan a las ocasiones en las que va a hacer una compra u obtención, ya que de esta forma se puede

entender qué cooperaciones tiene con una organización y así se pueden dar reglas útiles de dónde la organización tiene fallas y posteriormente tener la opción de trabajar en ese punto de vista y se puede ver el valor en todo el esfuerzo que se hace para estar muy unido y que el cliente esté contento con la exhortación de todo el bien y satisfaga sus suposiciones.

2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción

Fornell (2005) señaló que existen dimensiones para medir la satisfacción, son seis: expectativas, percepción, valor percibido, satisfacción del cliente, quejas y lealtad.

Para este estudio, se han pensado y ajustado tres de ellas, teniendo en cuenta que esta investigación se encuentra dentro del ámbito de una entidad pública para esta situación el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), y pensando en sus atributos específicos, ya que en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil no hay rivalidad por su servicio ofrecido, se considera útil utilizar sólo los elementos de expectativas, percepción y valor percibido, siendo la situación que, para evitar la confusión con la variable, se ha pensado en el término complacencia; Asimismo, no se ha considerado el valor aparente en vista de que el gasto de servicio ofrecido es gratuito, obteniendo en su mayoría sólo gastos reglamentarios como, por ejemplo, para la emisión de duplicados, ni se han considerado las quejas o la lealtad en razón de que la ayuda ofrecida debe ser actuada en el establecimiento, ya que como se ha demostrado, no podría haber otra fundación pública que desempeñe una asistencia similar a los residentes, por lo que no podría haber otra alternativa para elegir.

1. Expectativas

Fornell (2005) precisó: Son aquellas acciones que esperan satisfacer las necesidades de los compradores ya sea por las diversas características de los resultados de una asociación, abordan tanto la experiencia pasada en la utilización, que incorpora la comunicación no selectiva y los diversos métodos para dar a conocer y una estimación de la capacidad de la organización para ofrecer calidad más adelante.

Keller & Kotler (2012) señalaron que: son las que se imaginan a partir de la experiencia pasada, las propuestas de los compañeros y la comunicación de diversas promociones tanto de la asociación como de sus rivales, aunque se debe tener cuidado, ya que el comprador podría sentirse frustrado cuando no se cumplan sus supuestos.

2. Percepción

Fornell (2005), El índice de satisfacción del comprador se indicó como una métrica de evaluación del cliente que depende de la experiencia del comprador de última hora y de la forma en que se publicita el servicio de una asociación.

Schiffman y Lazar Kanuk (2006) mencionaron que: la percepción normalmente no son verdades establecidas, sino la opinión de los usuarios sobre sus propensiones de compra.

3. Complacencia

Fornell (2005) La puntuación de la lista de percepción del cliente, que se evalúa con una receta que valora los tres pliegues de las articulaciones en una encuesta para evaluar la presentación del servicio y los bienes.

Gil et al. (2005) indican: la satisfacción es la forma de caracterizar los requisitos de los clientes y desde el inicio de la administración, el cumplimiento es constantemente visto como principal para el logro en los sectores empresariales.

2.3. Definición de Términos Básicos

Liderazgo: es una serie de competencias profesionales que tienen como intención el desarrollo competencial de otros individuos para, mediante el uso de una comunicación eficiente, dirigirlos óptimamente a la consecución de las metas y objetivos marcados por una determinada estrategia. Fuentes (2019)

Visión: Conjunto de ideas generales, algunas de estas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro. Peiro (2020).

Disciplina: Es la capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bien. Hernandez (2018).

Motivación: es algo que puede ayudar a cualquier individuo a mantenerse en acción, lograr los procesos necesarios e implementar las acciones pertinentes para conseguir un logro, objetivo o saciar una determinada necesidad. Peiró (2020)

Capacidad de respuesta: Es la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicio en satisfacer una demanda. Del Castillo (2015)

Fiabilidad: Es obtener el mismo resultado o uno compatible en diferentes experimentos clínicos o pruebas estadísticas. Shuttleworth (2011).

Calidad de servicio: Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. Cardozo (2021).

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Existe relación significativa entre Significado y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de identificación Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.
2. Existe relación significativa entre competencia y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de identificación Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.
3. Existe relación significativa entre autodeterminación y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021
4. Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.

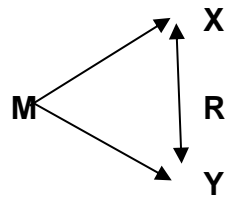
3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo descriptivo, correlacional, ya que esto permitirá medir con precisión el grado o nivel de relación que existe entre la variable independiente empoderamiento del personal y la variable dependiente satisfacción del usuario.

Para Jervis (2019) “La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. Usualmente se cree que la investigación correlacional debe involucrar dos variables cuantitativas, como

puntajes, resultados del número de eventos repetidos dentro de un margen de tiempo”.



Donde:

M= Es la muestra a estudiar

X= Empoderamiento del personal

Y.= Satisfacción del usuario

R= Es la correlación entre las variables.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental, y transversal ya que se basa en lo que existe en las organizaciones y por lo tanto las variables no serán manipuladas.

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

POBLACIÓN

Un aspecto importante es definir clara y específicamente la población objetivo de la investigación. Para ello se deben determinar las características de los elementos que permitan identificar si pertenecen o no a la población. Hernández (2013)

La presente investigación tendrá como población a los 40 colaboradores en cuanto a empoderamiento y en cuanto a la satisfacción de los usuarios habrá una población de 1200 usuarios.

MUESTRA

La muestra de los colaboradores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil será igual a la población antes mencionada caracterizándose como muestra intencional o censal.

La muestra para los usuarios se obtendrá con la fórmula para variables cuantitativas, teniendo como dato que la población para el proceso de trámite de DNI es 1200 usuarios:

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1200 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (1200 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 291$$

Donde:

N = Total de la población = 1200

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%).

Aplicando la fórmula el resultado nos da que n=291

Se aplicará la encuesta a 291 usuarios relacionados con el proceso de trámite de DNI.

Criterios de inclusión

- a) Personas residentes de la región Tumbes.
- b) Personas que realicen proceso de trámite de DNI.
- c) Personas mayores de 18 años y menores de 65 años.
- d) Personas que acepten realizar las encuestas.
- e) Colaboradores que tienen más de 3 años trabajando en la RENIEC.
- f) Personas que hayan realizado trámites en el transcurso de 1 año.

Criterios de exclusión

- a) Personas que no vivan en Tumbes.

- b) Personas que realicen otros trámites.
- c) Personas que sean menores de 18 años y mayores de 65 años.
- d) Personas que no accedan a responder las encuestas.
- e) Personas que tienen habilidades diferentes.
- f) Colaboradores que no se encuentren dentro de la institución.

MUESTREO

Por conveniencia, se realiza un muestreo no probabilístico del acceso a la información, y los investigadores confían en este tipo de muestreo para determinar el número de encuestas que se realizarán. El muestreo utilizará criterios de inclusión y exclusión, lo cual facilitará la investigación. El resultado de la investigación será de 40 personas de 291 en nuestra muestra.

De manera similar, por conveniencia, el investigador determinó que solo se trabajará con 40 colaboradores de la RENIEC.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la investigación se toma en cuenta la encuesta como técnica e instrumento el cuestionario, las cuales serán aplicados a 40 colaboradores. Según Lopez y Facheli (2017) la define como:

La técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto

Así mismo, para la satisfacción del usuario se realizará una encuesta a 291 personas.

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación es de tipo cuantitativo, dado que las variables serán evaluadas mediante análisis estadísticos. Según Hernández (2013) menciona que la investigación cuantitativa se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos educativos, utiliza la metodología empírico-analítica y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El método utilizado para esta investigación es el SERVQUAL, para lo cual se realizó la aplicación de las encuestas, para resolver las variables en estudio, teniendo como muestra dos objetos de estudio diferentes, como son los colaboradores y el usuario.

INSTRUMENTOS DE DATOS

El instrumento de recolección de datos será el cuestionario de la encuesta, cuya intención es recoger información sobre ambas variables, donde se aplicará para la primera variable una encuesta conformada de 13 preguntas a los 40 colaboradores y para la segunda variable una encuesta conformada de 11 preguntas a 291 usuarios del Reniec.

3.5. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos serán obtenidos por el investigador personalmente, los cuales también serán relacionados con la información de la literatura, obtenida de la documentación bibliográfica rescatada de Internet, con la intención de realizar una óptima investigación.

PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el tratamiento de los datos se utilizará el programa estadístico SPSS V25, presentando los resultados en una tabla de frecuencias y cifras. Para el análisis de

los resultados de esta investigación, se utilizará la estadística descriptiva para interpretar y analizar los datos en tablas, figuras y/o medidas de resumen. A partir de esta información, la discusión se basará en el marco teórico y los antecedentes que permitirán responder al problema, contrastar las hipótesis formuladas y los objetivos.

3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE INDEPENDIENTE: EMPODERAMIENTO DEL PERSONAL

Definición Conceptual

Según Alles (2009) “Es una herramienta de la calidad total utilizada en los modelos de mejora continua y consiste en potenciar la motivación y los resultados de todos los colaboradores de una empresa a través de la delegación y la transmisión del poder”.

Definición operacional

El empoderamiento del personal se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 13 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S)= 5, Casi siempre (CS)= 4, a veces (AV) = 3, Casi nunca (CN)= 2 y Nunca (N)= 1; esto será aplicado a 40 colaboradores de la Reniec y a 291 usuarios.

Tabla 1: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Empoderamiento del Personal

Dimensiones	Indicadores	Ítems
1. Significado	- Objetivos - Aspiración - Participación	1,2,3,4
2. Competencia	- Formación Profesional - Capacidad Intelectual - Igualdad de condiciones	5,6,7
3. Autodeterminación	- Autonomía - Iniciativa - Persistencia	8,9,10
4. Seguridad	- Grado de confianza - Satisfacción laboral - Influencia	11,12,13

Fuente: Cuestionario

VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Definición Conceptual

Según los autores Lovelock et al. (2017) la satisfacción es un concepto dinámico que evoluciona con el paso del tiempo y que no se debe interpretar sólo desde la perspectiva de una sola transacción, en otras oportunidades hasta la satisfacción e insatisfacción de otros miembros de la familia o vínculos sociales del individuo contribuyen a la formación de la calidad del servicio.

Definición operacional

La satisfacción del usuario se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 11 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S)= 5, Casi siempre (CS)= 4, a veces (AV) = 3, Casi nunca (CN)= 2 y Nunca (N)= 1; esto será aplicado a 40 colaboradores de la Reniec y a 291 usuarios.

Tabla 2: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Satisfacción del Usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Evidencias Físicas	Apariencia de las instalaciones	1,2,3
Fiabilidad	Conveniencia de servicio	4,5,6
	Acceso a la información	
	Facilidad de tramites	
Interacción del personal	Disponibilidad del personal	7,8,9
	Atención al cliente	
	Tiempo de respuesta	
Políticas	Solución de conflictos	10,11,12
	Calidad de servicio	
	Competitividad	
	Expectativas del cliente	

Fuente: Cuestionario

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de resultados

Tabla 3: Nivel de Empoderamiento del Personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	15	37,5
Alto	25	62,5
Total	40	100,0

Descripción:

La tabla 3, muestra que solo 15 personas encuestadas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes dicen que existe un nivel Medio de Empoderamiento del Personal, el cual representa el 37,5% del total. Mientras que 25 personas mencionan que existe un nivel alto, el cual está representado con 62.5%.

Tabla 4: Nivel de Significado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	18	45
Alto	22	55
Total	40	100,0

Descripción:

La tabla 4 muestra que solo 18 personas encuestadas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes dicen que existe un nivel Medio de Significado, el cual representa el 45% del total.

Tabla 5: Nivel de Competencia en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	18	45
Alto	22	55
Total	40	100,0

Descripción:

La tabla 5 muestra que solo 18 personas encuestadas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes dicen que existe un nivel Medio de Competencia, el cual representa el 45% del total.

Tabla 6: Nivel de Autodeterminación en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	17	42,5
Alto	23	57,5
Total	40	100,0

Descripción:

La tabla 6 muestra que solo 17 personas encuestadas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes dicen que existe un nivel Medio de Autodeterminación, el cual representa el 42,5% del total.

Tabla 7: Nivel de Seguridad en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	14	35
Alto	26	65
Total	40	100,0

Descripción:

La tabla 7 muestra que solo 14 personas encuestadas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes dicen que existe un nivel Medio de Seguridad, el cual representa el 35% del total.

Tabla 8: Nivel de Satisfacción del Usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	16	40
Alto	24	60
Total	40	100,0

Descripción:

La tabla 8 muestra que solo 16 personas encuestadas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes dicen que existe un nivel Medio de Satisfacción del Usuario, el cual representa el 40% del total. Por otro lado, 24 personas dan a conocer que existe un nivel alto, el cual está representado con 60%.

Tabla 9: Nivel de Evidencias Físicas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	18	45
Alto	22	55
Total	40	100,0

Descripción:

La tabla 9 muestra que solo 18 personas encuestadas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes dicen que existe un nivel Medio de Evidencias Físicas el cual representa el 45% del total.

Tabla 10: Nivel de Fiabilidad del Usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	18	45
Alto	22	55
Total	40	100,0

Descripción:

La tabla 10 muestra que solo 18 personas encuestadas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes dicen que existe un nivel Medio de Fiabilidad, el cual representa el 45% del total.

Tabla 11: Nivel de Interacción del Personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	16	40
Alto	24	60
Total	40	100,0

Descripción:

La tabla 11 muestra que solo 16 personas encuestadas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes dicen que existe un nivel Medio de Interacción del Personal, el cual representa el 40% del total.

Tabla 12: Nivel de Políticas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	15	37,5
Alto	25	62,5
Total	40	100,0

Descripción:

La tabla 12 muestra que solo 15 personas encuestadas en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes dicen que existe un nivel Medio de Políticas, el cual representa el 37,5% del total.

4.2 Prueba de Normalidad y Correlación

Tabla 13: Prueba de normalidad Shapiro-Wilk a los datos sobre Empoderamiento del personal, satisfacción del usuario y dimensiones.

	Estadístico	gl	Sig.
EMPODERAMIENTO DEL			
PERSONAL	,967	40	,288
SIGNIFICADO	,908	40	,003
COMPETENCIA	,852	40	,000
AUTODETERMINACION	,824	40	,000
SEGURIDAD	,785	40	,000
EVIDENCIA FISICA	,824	40	,000
FIABILIDAD	,832	40	,000
INTERACCION PERSONAL	,842	40	,000
POLITICA	,870	40	,000
SATISFACCION DEL			
USUARIO	,948	40	,065

Descripción:

La tabla 13 nos muestra que existen valores donde $P > 0,05$ en donde si siguen una distribución normal y utilizaremos para nuestra prueba de hipótesis la prueba T de Student para muestras relacionadas, también existen valores donde $P < 0,05$ por lo tanto no sigue una distribución normal, entonces contrastaremos nuestras hipótesis con la prueba de relación RHO de Spearman.

Estamos utilizando la prueba de normalidad Shapiro-Wilk porque nuestra población < 50 , en nuestro caso para esta investigación son 40 trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes.

Tabla 14: Prueba de Correlación entre Empoderamiento del Personal y Satisfacción del Usuario.

Correlaciones de muestras emparejadas

	N	Correlación	Sig.
Par 1 EMPODERAMIENTO PER & SATISFACCION USUARIO	40	,661	,000

Descripción:

En la tabla 14 se muestran los resultados comparativos de hipótesis sobre la relación entre el Empoderamiento del Personal y la Satisfacción del Usuario. Utilizando la prueba T de Student para muestras relacionadas. Se puede encontrar que existe evidencia estadística que rechaza la hipótesis nula y acepta que existe una relación significativa entre el Empoderamiento del Personal y la Satisfacción del Usuario. Cuando se observa un valor de rs de ,661. se encuentra en el nivel moderado de correlación ($p = .000 < .01$)

Tabla 15: Prueba de Correlación entre Significado y Satisfacción del Usuario.

		SATISFACCION DEL USUARIO
SIGNIFICADO	Coeficiente de correlación r_s	,353*
	Sig. (bilateral)	,026
	N	40

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

Descripción:

En la tabla 15 se muestran los resultados comparativos de hipótesis sobre la relación entre el Significado y la Satisfacción del Usuario. Se puede encontrar que existe evidencia estadística que rechaza la hipótesis nula y acepta que existe una relación significativa entre el Significado y la Satisfacción del Usuario. Cuando se observa un valor de rs de ,353. se encuentra en el nivel bajo de correlación ($p = .000 < .05$).

Tabla 16: Prueba de Correlación entre Competencia y Satisfacción del Usuario.

		SATISFACCION DEL USUARIO
COMPETENCIA	Coeficiente de correlación r_s	,317*
	Sig. (bilateral)	,049
	N	40

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

Descripción:

En la Tabla 16 se muestran los resultados comparativos de las hipótesis sobre la relación entre la Competencia y Satisfacción del Usuario aplicando la prueba de hipótesis Rho de Spearman se puede encontrar que existe evidencia estadística de que si existe una relación entre la Competencia y la Satisfacción del Usuario. Cuando se observa un valor de significancia = ,309 y $P > 0,05$

Tabla 17: Prueba de Correlación entre Autodeterminación y Satisfacción del Usuario.

		SATISFACCION DEL USUARIO
AUTODETERMINACION	Coeficiente de correlación r_s	,649**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

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

Descripción:

En la tabla 17 se muestran los resultados comparativos de hipótesis sobre la relación entre la Autodeterminación y la Satisfacción del Usuario. Se puede encontrar que existe evidencia estadística que rechaza la hipótesis nula y acepta que existe una relación significativa entre la Autodeterminación y la Satisfacción del Usuario. Cuando se observa un valor de r_s de ,309. se encuentra en el nivel moderado de correlación ($p = .000 < .01$)

Tabla 18: Prueba de Correlación entre Seguridad y Satisfacción Laboral.

		SATISFACCION LABORAL
SEGURIDAD	Coeficiente de correlación r_s	,695**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

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

Descripción:

En la tabla 18 se muestran los resultados comparativos de hipótesis sobre la relación entre la Seguridad y la Satisfacción del Usuario. Se puede encontrar que existe evidencia estadística que rechaza la hipótesis nula y acepta que existe una relación significativa entre la Seguridad y la Satisfacción del Usuario. Cuando se observa un valor de r_s de ,695. se encuentra en el nivel moderado de correlación ($p = .000 < .01$).

4.3. DISCUSION

Se procede a la discusión de este estudio de investigación a partir de la comparación de estudios previos realizados en tesis, artículos científicos o antecedentes respecto a este tema de Empoderamiento del Personal y Satisfacción del Usuario, logrando a través del procesamiento de la información con ayuda del software SPSS V25, y mediante estadística descriptiva obtener los resultados de contraste de hipótesis tanto general como específicas.

OBEJTIVO GENERAL: En la tabla 12 nos muestra a través de la prueba T de Student para muestras relacionadas un nivel de significancia ($p=,000<,01$), y un $r_s=,661$ por lo tanto si existe correlación significativa estadísticamente en un nivel moderado entre Empoderamiento Personal y Satisfacción Laboral, estos estudios concuerdan con la investigación realizada por (Cabrera 2018) en donde concluye que existe una relación significativa ($p<0,001$) entre Empoderamiento Individual y la Calidad de la atención odontológica en el Hospital Virú , esto nos refiere que el Empoderamiento del Personal que se está realizando en el Registro Nacional de

Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021. si tiene correlación con la Satisfacción del Usuario, mostrando así la relación existente y la importancia del empoderamiento del personal para beneficio del usuario final, es muy importante la percepción de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, respecto al Empoderamiento del Personal cuya apreciación nos dice que esta gestión está en un Nivel Medio (15 del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes) y 25 dice que está en un nivel Alto, así mismo nos expresan referente a la Satisfacción Laboral la cual está en un Nivel Alto (24 Trabajadores) y solo 16 nos dicen que están en un nivel Medio.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 01: En la tabla 13 nos muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia ($p=,000<,05$), con un valor de $r_s = ,353$ por lo tanto si existe correlación significativa estadísticamente en un nivel bajo entre Significado y Satisfacción del Usuario, estos datos de investigación concuerdan con la investigación realizada por Paitan (2020) la gestión administrativa se relaciona con la dimensión significado de los profesionales de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho obteniendo un nivel de correlación en el Rho Spearman de 0.350. En donde vemos que la relación si existe, pero su nivel es bajo esto quiere decir que el personal no percibe tanta significación en su entorno laboral, respecto al Significado cuya apreciación nos dice que esta gestión está en un Nivel Medio (18 del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes) y 22 dice que está en un nivel Alto.

OBJETIVOS ESPECIFICO N° 02: En la tabla 14 nos muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia ($p=,049>,05$), con un valor de $r_s = ,317$ por lo tanto si existe correlación significativa estadísticamente entre Competencia y Satisfacción del Usuario, estos datos de investigación concuerdan con la investigación realizada por Ccosi (2021) se encontró no existe influencia entre Competencia y Compromiso Organizacional en el hospital público del cusco con un valor de $p=,988$ cuyo resultado es mayor a ,05. el personal nos muestra que si existe relación entre Competencia y Satisfacción del Usuario, respecto a la Competencia cuya apreciación nos dice que esta gestión está en un Nivel Medio (18 del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes) y 22 dice que está en un nivel Alto

OBJETIVO ESPECIFICO N° 03: En la tabla 15 nos muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia ($p=,000<,01$), con un valor de $r_s = ,649$ por lo tanto si existe correlación significativa estadísticamente en un nivel moderado entre Autodeterminación y Satisfacción del Usuario, estos datos de investigación concuerdan con la investigación realizada por Zavala (2021) Cuando mejora el empoderamiento en referencia a la autodeterminación, se incrementa el compromiso organizacional en enfermeras de la red de Salud Jauja (coeficiente de correlación de Pearson moderada positiva; 0,415. Existe un nivel moderado de relación existente entre la Autodeterminación y la Satisfacción del Usuario, siendo esto muy importante ya que genera personal más efectivo para solucionar problemas y generar calidad de servicio en el usuario, respecto a la Autodeterminación cuya apreciación nos dice que esta gestión está en un Nivel Medio (17 del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes) y 23 dice que está en un nivel Alto

OBJETIVOS ESPECIFICO N° 04: En la tabla 16 nos muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un nivel de significancia ($p=,000<,01$), con un valor de $r_s = ,695$ por lo tanto si existe correlación significativa estadísticamente en un nivel moderado entre Seguridad y Satisfacción del Usuario, estos datos de investigación concuerdan con la investigación realizada por Benites (2019) revelan que en efecto la dimensión seguridad se encuentra relacionada significativamente a la gestión del conocimiento en el personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016., respecto a la Seguridad cuya apreciación nos dice que esta gestión está en un Nivel Medio (14 del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes) y 26 dice que está en un nivel Alto

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que, si existe relación entre el Empoderamiento Personal y la Satisfacción del Usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021. con un nivel de significancia utilizando la prueba de hipótesis T de Student, obteniendo el valor de ($p=,000<,01$), con un $r_s = ,661$ en un nivel moderado de relación, logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación general formulada.
2. Se determinó que, si existe relación entre el Significado y la Satisfacción del Usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021. con un nivel de significancia utilizando la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo el valor ($p=,000<,05$), con un $r_s = ,353$, en un nivel bajo de relación, logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación específica formulada.
3. Se determinó que, si existe relación entre Competencia y la Satisfacción del Usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021. con un nivel de significancia utilizando la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo el valor ($p=,049>,05$), con un $r_s = ,317$, en un nivel bajo de relación logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación específica formulada.
4. Se determinó que, si existe relación entre Autodeterminación y la Satisfacción del Usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021. con un nivel de significancia utilizando la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo el valor ($p=,000<,01$), con un $r_s = ,649$, en un nivel moderado de relación, logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación específica formulada.
5. Se determinó que, si existe relación entre Seguridad y la Satisfacción del Usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021. con un nivel de significancia utilizando la prueba de hipótesis con coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo el valor ($p=,000<,01$), con un $r_s = ,695$, en un nivel moderado de relación, logrando rechazar la hipótesis nula y afirmando la hipótesis de Investigación específica formulada.

VI. RECOMENDACIONES

1. El director de la Reniec debe establecer un proceso de empoderamiento para sus colaboradores, ya que, con la formación de personal independiente, el desarrollo de la capacidad de toma de decisiones eficaces y la información pertinente, los colaboradores de la institución podrán tener el control de los factores que afectan su desempeño.
2. Presentar formalmente el descriptor y perfil de puesto de cada colaborador, para que los mismos tengan definido principalmente las tareas, objetivos, responsabilidades, funciones y atribuciones que se esperan en el puesto de trabajo y en base a este crear la evaluación del desempeño, ya que la institución no cuenta con lo anterior, para el control del rendimiento y lo que pueda afectar
3. Fomentar la integración del colaborador en la toma de decisiones de la organización, para que los objetivos y planificaciones de las partes involucradas sean generalizados y así crear un vínculo de competencia.
4. Establecer programas de incentivos no monetarios, que incrementen el sentimiento de bienestar en los colaboradores.
5. Implementar un modelo de integral holístico en el cual conste la inducción como herramienta principal para que el personal que ingrese por primera vez a la institución conozca de todas sus funciones, equipo de trabajo, incluso se puede adaptar un proceso de re inducción al personal que ya labora en la institución, para socializar las nuevas políticas que constarán en el Reglamento Interno de Trabajo (Reformado).

REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA

- Alcalá, X. G. (2015). Manejo efectivo del empowerment en los gerentes de las multinacionales en Colombia. (*Trabajo de investigación*). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Aliasghar, N., Shojaee, J., & Abedi, G. (2016). Expectativas de calidad del servicio y percepciones de los pacientes hacia servicios de atención médica. *Medical Archives*, 135 - 139.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de comportamientos: Gestión por competencias: como descubrir las competencias a través de los comportamientos*. Buenos Aires: Granica.
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta. Edición*. Caracas: Episteme.
- Armstrong, G. (1976). El modelo SCHEDULE y el esfuerzo del vendedor Asignación. *Revisión de la gerencia de California*.
- Arroyo Carrillo, C. G. (2015). El Empowerment a manera de herramienta gerencial como propuesta para mejorar la Estructura Organizacional del área operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakarymuy del cantón Píllaro. (*Tesis de Titulación*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Atalaya Pisco, M. C. (2008). Nuevos enfoques en la satisfacción del personal. *Investigación en psicología*, 133 - 144.
- BENITES BARRAZA, Y. T. (2019). RELACIÓN ENTRE EL EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2016. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima.
- Cabrera Celis, K. D. (2018). Empoderamiento individual del usuario y su relación con la calidad de atención en el servicio de odontología. Hospital Virú. 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Viru.

- Callata Vargas, D. G., & Peña Herrera, W. R. (2017). Satisfacción del usuario sobre la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del centro de salud correles - Tumbes 2017. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Cardozo, L. (1 de Marzo de 2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Obtenido de Zenvia: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Castelo Rivas, W. P., & Rodríguez Díaz, J. L. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias . *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*, 144 - 150.
- Ccosi Paucar, E. W. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de médicos en un hospital público del Cusco, 2021. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: MxGraw – Hill/ Interamericana editores.
- Del Castillo, P. (15 de Agosto de 2015). *Capacidad de Respuesta*. Obtenido de Alianza Automotriz: <https://alianzaautomotriz.com/capacidad-de-respuesta/#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20es,servicio%20en%20satisfacer%20una%20demanda.>
- Dios Anticona, D. J., & Nole Vargas, W. A. (2018). Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes 2017. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Fuentes, E. (09 de Julio de 2019). *11 DEFINICIONES QUE DESCRIBEN LA FIGURA DEL LÍDER* . Obtenido de El lider Exponencial: <https://liderexponencial.es/11-definiciones-que-describen-la-figura-del-lider/#:~:text=%E2%80%93%20EL%20L%C3%8DDER%20SEG%C3%9AN%20GIBSON%20Y,la%20consecuci%C3%B3n%20de%20ciertas%20meta s%E2%80%9D.>

- Gómez Barreto, I. M., Lledó Carreres, A., & Perandones González, T. (2015). EL EMPODERAMIENTO COMO ESTRATEGIA DE ÉXITO EN LA FORMACIÓN INICIAL DEL PROFESORADO. *INFAD*, 151 - 160.
- Gómez, O. T., Atúncar, C. Q., & Saravia, V. B. (2014). Cultura organizacional y satisfacción laboral en la facultad de Ingeniería industrial en el marco de la acreditación universitaria . *Industrial Data*, 56-66.
- Gonzales, V., & Jimenez, R. (2012). Evaluación del empowerment en el desarrollo del recurso humano en las organizaciones bancarias- Caso: Banesco, Banco Mercantil, Banco occidental de descuento y Corp Banca. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Rafael Beloso Chacin, Maracaibo.
- Gutierrez Alcalá, S. (2015). *Manejo efectivo del empowerment en los gerentes de las multinacionales en colombia*. Universidad Militar Nueva Granada de Colombia, Colombia.
- Hernandez Espinoza, M. (2018). La disciplina. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Pedagógica Nacional, zamora.
- Huarcaya Godoy, M. (2011). Aplicación del empowerment para lograr un gestión eficiente en la municipalidad del Callao. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional del Callao, Lima.
- Lopez Roldán, P., & Facheli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa* . Barcelona: UAB.
- Lovelock, C., Reynoso, J., & Huete, L. (2017). *Administración De Servicios: Estrategias Para La Creación De Valor En El Nuevo Paradigma De Los Negocios*. Mexico: Pearson Education .
- Márquez, A. (2014). El empoderamiento como estrategia gerencial en la formación de equipos de alto desempeño en las escuelas estatales. (*Tesis de maestría*). Universidad Central de venezuela, Maracaibo.
- Mejia Jervis, T. (12 de diciembre de 2019). *Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>

- Meza Janampa, E. A. (2018). *Empowerment y su incidencia en la administración de recursos humanos en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi . Paso - 2017*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de pasco.
- Morales Morales, E. (2016). *Empoderamiento y transformación de las relaciones de poder. Un análisis crítico de los procesos institucionales de participación ciudadana*. Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona.
- Moran Garcia, L. J., & Rios Moran, S. J. (2016). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción del usuario del consultorio de ginecología, Hospital Regional II - 2 Tumbes, 2016. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Ochoa Morales, M. M. (2011). Impacto del proceso de implementación del empowerment para la toma de decisiones. Caso de estudio: Grupo Decoarte. (*Tesis de Maestría*). Universidad Dr. José Matias Delgado, Antiguo Cuscatlán.
- Paitan Sedano, E. (2020). "Gestión administrativa y empoderamiento" de los profesionales de "enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2019.". (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Peiro Ucha, A. (01 de Diciembre de 2020). *Visión de una empresa*. Obtenido de Economipedia.
- Peiró, R. (04 de Diciembre de 2020). *Motivación*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>
- Saad Andaleeb, S. (2007). Satisfacción del paciente con los servicios de salud en Bangladesh. *Política y planificación de la salud*, 263 - 273.
- Santa Cruz Terán, F. F. (2015). *Empowerment y desempeño docente en la instituto educativa Javier Heraud de Trujillo*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Shuttleworth, M. (22 de Agosto de 2011). *Definición de fiabilidad*. Obtenido de Explorable: <https://explorable.com/es/definicion-de-fiabilidad>
- Zamora Chavez, S. C. (2015). Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de

gineco - obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 - febrero 2012. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Mayor San Marcos, Lima.

Zavala Medrano, R. D. (2021). EMPODERAMIENTO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN ENFERMERAS DE LA RED DE SALUD JAUJA. (*Tesis de Licenciatura*). Univerisdad Peruana Los Andes, Huancayo.

Zelaya Moreno, R. A. (2006). *Estudio de investigación de mercado sobre satisfacción del cliente y preferencia de medios en la ciudad de Arequipa*. Instituto Sanitario, Arequipa.

Zenteno, A. (2016). *Empoderamiento en la gestion* . Perú: MBS .

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Independiente :	Empoderamiento del personal Según Alles (2009) "Es una herramienta de la calidad total utilizada en los modelos de mejora continua y consiste en potenciar la motivación y los resultados de todos los colaboradores de una empresa a través de la delegación y la transmisión del poder"	El empoderamiento del personal se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 12 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S)= 5, Casi siempre (CS)= 4, a veces (AV) = 3, Casi nunca (CN)= 2 y Nunca (N)= 1; esto será aplicado a 40 colaboradores de la Reniec	Significado	Objetivos	1,2,3
				Aspiración	
				Participación	
			Competencia	Formación profesional	4,5,6
				Capacidad intelectual	
				Igualdad de condiciones	
			Autodeterminación	Autonomía	7,8,9
				Iniciativa	
			Seguridad	Persistencia	10,11,12
				Grado de confianza	
				Satisfacción laboral	
			Influencia		
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable dependiente:	Satisfacción del usuario Según los autores Lovelock et al. (2017) la satisfacción es un concepto dinámico que evoluciona con el paso del tiempo y que no se debe interpretar sólo desde la perspectiva de una sola transacción, en otras oportunidades hasta la satisfacción e insatisfacción de otros miembros de la familia o vínculos sociales del individuo contribuyen a la formación de la calidad del servicio.	La satisfacción del usuario se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 12 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S)= 5, Casi siempre (CS)= 4, a veces (AV) = 3, Casi nunca (CN)= 2 y Nunca (N)= 1; esto será aplicado a 40 usuarios	Evidencias físicas	Apariencia de las instalaciones	1,2,3
				Convivencia de servicio	
			fiabilidad	Acceso a la información	4,5,6
				Facilidad de tramites	
				Disponibilidad del personal	
			Interacción personal	Atención al cliente	7,8,9
				Tiempo de respuesta	
			Políticas	Solución de conflictos	10,11,12
				Calidad de servicio	
				Competitividad	
			Expectativas del cliente		

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			
<p>¿Cuál es la relación que existe entre Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el significado y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre competencia y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre autodeterminación y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre seguridad y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Comprender la relación que existe entre el significado y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021</p> <p>Establecer la relación que existe entre competencia y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021</p> <p>Analizar la relación que existe entre autodeterminación y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021</p> <p>Diagnosticar la relación que existe entre seguridad y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021</p>	<p>Existe relación significativa entre Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>Existe relación significativa entre el significado y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021</p> <p>Existe relación significativa entre competencia y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021</p> <p>Existe relación significativa entre autodeterminación y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021</p> <p>Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021</p>	<p>Variable Independiente: Empoderamiento del personal</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significado • Competencia • Autodeterminación • Seguridad <p>Variable Dependiente: Satisfacción del usuario</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias físicas • fiabilidad • Interacción personal • Políticas 	<p>Tipo de investigación: Correlacional, bibliográfica</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental, transversal y cuantitativa</p>	<p>Población y muestra: 40 colaboradores y 291 usuarios relacionados al proceso de trámite de DNI, pero a fines de que se pueda obtener resultados adecuados, se toma 40 usuarios.</p> <p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia</p>

Anexo 3: Cuestionario para evaluar el Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú,, 2021.

Estimado (a) Participante:

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información sobre el Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021.

La información se utilizará para un trabajo de investigación; este cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicho estudio. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

Indicación:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (x) en el casillero que considere conveniente según la escala que se propone; cuyo orden consiste en:

1=Nunca	2=Casi Nunca	3= A veces	4= Casi Siempre	5= Siempre
----------------	---------------------	-------------------	------------------------	-------------------

I. Empoderamiento del personal

N°	Ítems	1	2	3	4	5
SIGNIFICADO						
1	La empresa promueve a los colaboradores el cumplimiento de los objetivos					
2	Cuenta con aspiraciones a futuro en la organización para su desarrollo profesional					
3	Participa usted en el establecimiento de los objetivos de la empresa					
COMPETENCIA						
4	La empresa promueve la formación profesional de sus colaboradores a través de planes de capacitación					
5	La empresa impulsa talleres para desarrollar la capacidad intelectual de sus colaboradores					
6	Se da en la organización igualdad de condiciones entre sus colaboradores para el desarrollo de sus actividades					
AUTODETERMINACIÓN						
7	La organización permite que sus colaboradores trabajen con autonomía para la realización de sus funciones.					
8	Toma la iniciativa cuando se le pide la participación en alguna actividad dentro de la empresa.					
9	Cuando no logra los resultados esperados, se suele frustrar con facilidad					

SEGURIDAD						
10	La confianza brindada por parte de la organización ayuda a los colaboradores a ser más eficientes					
11	Los tratos recibidos por parte de sus jefes son los adecuados					
12	considera a su jefe como un modelo a seguir					

II. Satisfacción del usuario

N°	Ítems	1	2	3	4	5
EVIDENCIAS FÍSICAS						
1	Las instalaciones de la entidad, le ayuda a gestionar con mayor facilidad el trámite de DNI					
2	El servicio brindado por parte de la entidad satisface en su totalidad su necesidad					
3	El servicio recibido por parte de la entidad es eficiente					
FIABILIDAD						
4	La información referente a la realización de un trámite, es brindada por el personal oportunamente					
5	El proceso para la realización de un trámite dentro de la entidad, se realiza con flexibilidad					
6	Al visitar la entidad, es notable la presencia de personal con disponibilidad para brindar el servicio					
INTERACCIÓN PERSONAL						
7	Cada vez que realiza un trámite en esta entidad, tiene una experiencia agradable					
8	El tiempo esperado para un trámite es demasiado extenso					
9	Al presentarse un problema a la hora de realizar un trámite, el personal actúa con rapidez para solucionarlo					
POLÍTICAS						
10	Se siente satisfecho a la hora de terminar de recibir el servicio buscado					
11	Es evidente la competitividad entre el personal de la entidad para brindar un mejor servicio					
12	La entidad supera sus expectativas a la hora de realizar la tramitación de su DNI					

Anexo 4: Constancia de validación

Yo. **CESAR EDUARDO VEGA GONZALES** con DNI **18118539** Magister en **Ciencias de la educación Superior** de Profesión **Matemático** desempeñándose actualmente como **Docente** en **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos.

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los pobladores de Chulucanas y a los representantes de las empresas	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de **Tumbes** a los **28** días del mes de Setiembre de Dosmilveintidos.

Dr. **Cesar Eduardo Vega Gonzales**
DNI: **18118539**
Especialidad: **Matemático**
E – Mail: CGONZALESV@UNTUMBES.EDU.PE



Firma

**Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú,
2021**

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
Aspectos de evaluación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																76					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																76					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																76					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																76					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																76					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																76					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																76					
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																76					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																76					

Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 28 de setiembre del 2022



Mg. César Eduardo Vega Gonzales

DN: 18118539

CELLAR948948424

Constancia de validación

Yo. **JESÚS MERINO VELÁSQUEZ** con DNI **00240035** Doctor en **Ciencias Económicas** de Profesión **Administrador** desempeñándose actualmente como **Docente** en **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos.

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los pobladores de Chulucanas y a los representantes de las empresas	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de **Tumbes** a los **29** días del mes de Setiembre de Dosmilveintidos.

Dr. **Jesus Merino Velasquez**
DNI: **00240035**
Especialidad: **Administrador**
E – Mail: **JMERINOV@UNTUMBES.EDU.PE**



Firma

**Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú,
2021**

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando.

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
Aspectos de evaluación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																76					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																76					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																76					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																76					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																76					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																76					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																76					
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																76					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																76					

Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 29 de setiembre del 2022



Dr. Jesus Merino Velasquez

DN: 00240035

CELLAR949673679

Anexo 5: Reporte del Turnitin

Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021

por Sharyn Selenia Casos Gonzales



Dr. José Viterbo Álamo Barreto
(Asesor)

Cod Orcid: 0000-0003-4459-1765

Fecha de entrega: 01-dic-2022 11:18a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1948323994

Nombre del archivo: Turnitin_de_Sharin_Casos.docx (122.21K)

Total de palabras: 10796

Total de caracteres: 58373

Empoderamiento del personal y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Tumbes, Perú, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	jalayo.blogspot.com Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	1%

9	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo Trabajo del estudiante	1 %
13	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	dehesa.unex.es:8080 Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %

20	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
21	www.riuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
22	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Católica Nordestana Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Columbia Central University Trabajo del estudiante	<1 %
25	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
27	www.servei.cl Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

31	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
33	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Enseño superior: innovación e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación	<1 %
34	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
35	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
36	www.hrw.org Fuente de Internet	<1 %
37	doaj.org Fuente de Internet	<1 %
	 Dr. José Viterbo Álamo Barreto (Asesor) Cod Orcid: 0000-0003-4459-1765	<1 %
38	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo