

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA RELACIÓN DE LA EFICACIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE CAPTURA DE DNI Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA OFICINA REGISTRAL CAJAMARCA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL – RENIEC, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Víctor Daniel Tarrillo Bravo
Víctor Manuel Pajares Cobián

Asesor:

Mg. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz

Lima - Perú

2021



DEDICATORIA

Para nuestras madres por su apoyo, su atención, su tiempo y su compañía por ser aquellas personas que nos motivan a ser mejores profesionales y seres humanos

AGRADECIMIENTO

A Dios padre por cada día de vida, por las alegrías, las penas, las dificultades y oportunidades que nos brinda, que nos están formando como seres humanos y por su compañía diaria siendo el padre que siempre está a nuestro lado guiando nuestro camino.

Contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO 2. METODOLOGÍA	23
CAPITULO 3. RESULTADOS.	32
CAPITULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	50
REFERENCIAS	53
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Producción por mes de trámites de Mayor de edad dentro de la Oficina Registral Cajamarca	25
Tabla 2 Género de usuarios encuestados	32
Tabla 3 Dimensión 1: Planificación del Proceso Administrativo.....	33
Tabla 4 Dimensión 2: Organización del Proceso Administrativo	34
Tabla 5 Dimensión 3: Dirección del Proceso Administrativo	35
Tabla 6 Dimensión 4: Control del Proceso Administrativo	36
Tabla 7 Proceso Administrativo de captura de DNIs en la OR Cajamarca	37
Tabla 8 Dimensión 1: Elementos tangibles de la OR Cajamarca.....	38
Tabla 9 Dimensión 2: Sensibilidad en la atención en la OR Cajamarca	39
Tabla 10 Dimensión 3: Seguridad en la atención en la OR Cajamarca.....	40
Tabla 11 Dimensión 4: Empatía en la atención en la OR Cajamarca.....	41
Tabla 12 Satisfacción del usuario en la OR Cajamarca.....	42
Tabla 13 Prueba de Pearson Variable Proceso Administrativo y Satisfacción del Usuario	44
Tabla 14 Prueba de Pearson Dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario	45
Tabla 15 Prueba de Pearson Dimensión Organización y Satisfacción del Usuario	46
Tabla 16 Prueba de Pearson Dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario	47
Tabla 17 Prueba de Pearson Dimensión Control y Satisfacción del Usuario.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de la Estructura Correlacional - Causal.....	23
Figura 2 Género de Usuarios encuestados.	32
Figura 3 Dimensión 1: Planificación del Proceso Administrativo	33
Figura 4 Dimensión 2: Organización del Proceso Administrativo.....	34
Figura 5 Dimensión 3: Dirección del Proceso Administrativo	35
Figura 6 Dimensión 4: Control del Proceso Administrativo	36
Figura 7 Proceso Administrativo de captura de DNIs en la OR Cajamarca	37
Figura 8 Dimensión 1: Elementos tangibles de la OR Cajamarca	38
Figura 9 Dimensión 2: Sensibilidad en la atención en la OR Cajamarca.....	39
Figura 10 Dimensión 3: Seguridad en la atención en la OR Cajamarca	40
Figura 11 Dimensión 4: Empatía en la atención en la OR Cajamarca	41
Figura 12 Satisfacción del usuario en la OR Cajamarca	42

RESUMEN

La investigación realizada busca determinar la relación entre la Eficacia del Proceso Administrativo de Captura de DNIs y la Satisfacción de los Usuarios de la Oficina Registral Cajamarca. El estudio corresponde una investigación de Diseño no Experimental, transversal correlacional – causal. Se consideró una población de 3454 y una muestra de 346 usuarios, a los cuales se les aplicó un cuestionario tanto para la variable Proceso Administrativo como para la variable Satisfacción del Usuario cabe mencionar que los instrumentos utilizados se elaboraron según la escala de Likert con cinco opciones de respuesta.

En la prueba de hipótesis se aplicó la prueba del coeficiente de Pearson que nos dio como resultado una significación Bilateral menor de 0.01 y un valor de correlación del 0.578, con lo cual se observa la existencia de evidencia estadística que nos lleva a afirmar una correlación positiva moderada entre la Eficacia del Proceso administrativo y la Satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Proceso Administrativo, Satisfacción del usuario, Gestión por Procesos, Eficacia.

CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

A nivel mundial las empresas están comprendiendo que deben prestar mucha atención a los Procesos Administrativos que las componen, de la eficacia de estos en las diversas tareas y elementos que lo conforman determinan no sólo el éxito de sus productos o salidas si no también el nivel de satisfacción de sus usuarios.

En nuestro país dentro de la política de modernización de la gestión pública al 2021 según **D.S. N° 04-2013-PCM**, se ha establecido los lineamientos y la metodología con el objetivo de la implementación de la gestión por procesos en dichas entidades, estableciendo que la gestión pública es la que está orientada a resultados y entiendo esto como la preocupación de satisfacer las necesidades de los usuarios organizando los procesos tanto en sus productos de bienes o servicios teniendo como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos.

La revisión exhaustiva de las etapas de un proceso, eliminación de procesos y de actividades que no agregan valor e identificación de oportunidades de mejora, conducen a una reducción de tiempos y costos para la entrega final del bien o servicio, y mayor satisfacción del usuario.

En el marco de lo antes expuesto el Registro Nacional de identificación y estado civil – RENIEC, siendo una entidad pública, viene trabajando en base a Gestión de Procesos en todas sus oficinas a nivel nacional.

Dentro de la Oficina Registral Cajamarca se pueden identificar diversos procesos como: Preparación de Sobres, Recepción y entrega de DNI, Certificación de Inscripción de Identidad y de Actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción entre otros; de los cuales hemos centrado nuestra atención en el Proceso Administrativo de captura de DNIs donde viene existiendo algunos reclamos por parte de los

ciudadanos durante la atención en dicho proceso, así como algunos trámites observados y devueltos para su recuperación, lo que conlleva a perjudicar a los ciudadanos ya que el servicio no satisface las necesidades y expectativas y en el tiempo de obtención de su documento de identidad. .

Frente a esta situación problema se planteó la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre la eficacia del Proceso Administrativo de Captura de DNIs y la Satisfacción de los Usuarios?

De ello nació el título de esta investigación cuyo objetivo es poder determinar la Eficacia del Proceso Administrativo de Captura de DNIs y si realmente satisface al usuario durante su ejecución en sus diversas actividades.

Dentro de la investigación bibliográfica efectuada, se han encontrado trabajos relacionados al tema en estudio, en el contexto internacional tenemos:

El artículo Científico “La Gestión Administrativa de las Empresas de Transporte Urbano de Babahoyo y sus efectos en el grado de satisfacción de los usuarios” publicado en la Revista Científico – Académica Multidisciplinaria POLO DE CONOCIMIENTO del Ecuador, cuyos autores son: Wendy L. Ocampo Ulloa, Washington Pazmiño Gavilanez y Verónica A. Merchan Japome en el año 2017. En esta investigación se utilizaron varios métodos: Deductivo, descriptivo y cualitativo, en donde se analizó la gestión administrativa y los efectos en la satisfacción de los usuarios que permitieron recabar información pertinente para detectar las falencias dentro de la administración y proponer los cambios necesarios para así poder competir dentro del mercado de la transportación. En una muestra de 377.7 usuarios, arribando a las siguientes conclusiones:

- El modelo de gestión administrativa de las empresas de transporte urbano actualmente utilizado, no es el adecuado para la satisfacción del usuario.

- La calidad de servicio que brindan las cooperativas de transporte urbano es regular, esto explica porque los usuarios se sienten insatisfechos con el servicio que se les presta.
- La condición de las unidades de transporte no ofrece comodidad, seguridad a la integridad física y al entorno ambiental del usuario.
- El trato que se proporciona en las unidades de transporte urbano no son las adecuadas para satisfacer al usuario.
- El personal administrativo necesita ser más capacitado en temas actuales relacionados a la administración y calidad total.
- Algunos miembros del personal administrativo desconocen cuál es la misión de la cooperativa por lo que no colaboran adecuadamente al cumplimiento de la misma.
- Los principales factores que influyen en el grado de satisfacción del usuario son las malas condiciones en que se prestan el servicio y el ambiente desfavorable para la prestación del mismo.

Contreras y Medina,(2018), en la Revista Médica “Un artículo de Reflexión”, con el Título “ Diseño de procesos para reducir tiempo en la lista de espera Traumatológica no garantizada, Hospital Público Chileno, escrito por Alicia Contreras Vielma (Directora del Hospital San Luis), y Medina Giocomozzi Alex, Profesor Asociado Universidad del Bio Bio, Publicado el 31 de enero del 2018, donde intentan resolver la larga espera de las consultas de especialidad en un hospital público, desde el momento de solicitud de interconsulta, hasta la resolución de esta tienen directa relación con la satisfacción del usuario, se rediseñaron los procesos administrativos en el departamento de gestión del usuario para reducir el

tiempo de permanencia de los usuarios en la lista de espera de especialidad Traumatológica no garantizada, para ello se identificó los nudos críticos del proceso administrativo y mediante metodología de rediseño de proceso se logró una propuesta que implica la definición de diagramas de flujo para reducir el tiempo de espera entre las distintas etapas del proceso, lo que fue coherente con los objetivos sanitarios (2011 - 2020) y los compromisos de gestión definidos para la disminución de tiempos para la consulta de especialidad e intervenciones quirúrgicas. dando como resultados que al aplicar los formularios se podía apreciar abismantes diferencias entre las respuestas de los integrantes del equipo, pudiendo identificar quiebres mucho más serios que sólo la elaboración de los flujos de los procesos, por lo que los nudos críticos identificados son diversos, en las brechas de recursos humanos y sus competencias, en la infraestructura del edificio y en los procesos. (Contreras Vielma, 2018)

Illescas y Boloña (2019), En el repositorio del instituto tecnológico superior bolivariano los estudiantes en su tesis Plan de Control del Proceso Administrativo para la Mejora del Servicio al Cliente Corporativo de La Empresa ASUNCORP S. A. publicada el 16 de julio del 2019, donde nos hace mención a la empresa ASUNCORP S.A que se encuentra ubicada en el sector norte de la ciudad de Guayaquil, donde se pudo identificar que en la compañía el servicio de satisfacción de los clientes presenta muchas falencias y que no es el más acorde a la necesidad de la empresa por lo que los clientes prefieren la elección de otras compañías, que satisfagan sus necesidades y brinden un buen servicio de atención. El trabajo tiene como objetivo primordial la elaboración de un plan de control sobre proceso administrativo para la debida mejora del servicio y satisfacción de los usuarios, el tipo de trabajo que se realizo fue descriptivo debido a que se especificó causas y

consecuencias que influyen en el problema y las técnicas que se realizaron fueron las encuestas y entrevista que contribuye al desarrollo de la investigación teniendo como resultado lo siguiente:

- Los procesos administrativos influyen de cualquier manera dentro de las organizaciones debido a la serie de funciones que cumplen ya que ayudan a organizar, controlar, dirigir, planificar y administrar los sucesos que se desarrollan dentro de la empresa por eso se debe mantener el control sobre ellos.
- La satisfacción del cliente es importante para cualquier tipo de negocio debido a la importancia que representa el usuario o consumidor del bien por tal motivo es un aspecto esencial mantenerlos satisfechos sin ganas de irse a la competencia ya que eso representa pérdida para la empresa.
- Los principales problemas que amenazaban a la empresa se minimizarán en gran parte debido a la aplicación del plan de acción que permite que la organización genere otro tipo de rumbo, uno más centralizado con el objetivo de mejorar internamente por el bienestar de los clientes corporativos de la empresa.
- Se mejorará el servicio de atención de atención de manera que los clientes corporativos gozaran de un nuevo trato y de una atención distinta que solucionara de manera ágil y eficiente las necesidades que presentan ellos.
- Se logró minimizar los problemas de la organización y se obtuvo un mayor rendimiento de los trabajadores. (Illescas Prieto & Boloña Rojas, 2019)

En el Ámbito Nacional tenemos los siguientes antecedentes:

La investigación titulada: Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pólvora, el objetivo general de la investigación fue determinar en qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con

la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental, transversal descriptivo comparativo y el enfoque de esta investigación es cuantitativo; la población estuvo conformada por todos los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora y la muestra constituida por 230 usuarios a los cuales se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de correlación se usó la prueba de Rho Spearman a un nivel de confianza del 95%. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach en donde nos muestra que la variable: Gestión administrativa tiene un alto nivel de confiabilidad siendo el resultado de Alfa de Cronbach = (0,810). Por lo tanto, el instrumento que mide esta variable es confiable. Con referencia al objetivo general: en qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, se concluye que existen diferencias significativas en la Gestión administrativa entre la satisfacción de los usuarios de las municipalidades distrital de pólvora. (Perez Cotrina, 2019)

La Tesis Titulada “Gestión del Sistema de Información de Trámite Documentario y Satisfacción de los usuarios de una institución de educación superior Chimbote 2018” cuyo autor es Calderón Yarlaque Reinerio Ernesto, de la Universidad Cesar vallejo. Siendo su objetivo Determinar la relación entre la Gestión de Tramite Documentario con la satisfacción del usuario de una institución de Educación Superior, Chimbote 2018. El tipo de investigación es Descriptivo Correlacional, no experimental y su diseño es Correlacional, transversal descriptivo. Se utilizo como instrumento el

cuestionario que fue aplicado a una muestra total de 353.84 usuarios. Obteniendo los siguientes resultados la existencia de una relación altamente significativa entre el sistema de trámite documentario y el nivel de satisfacción de los usuarios, arribando a las siguientes conclusiones:

- La existencia de correlación significativa entre ambas variables. Por lo tanto, los resultados de las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia de ambas variables con una posibilidad de equivocación del 0.01%. (Calderón Yarleque, 2018)

La Tesis Titulada “Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud Piura 2019” cuyo autor es el Bachiller Edilberto Nájjar Marín, de la Universidad Cesar Vallejo, Donde su estudio se basó con el propósito de determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros EsSalud, Piura, 2019. El tipo y Diseño de investigación utilizada fue: cuantitativa, descriptiva no experimental, correlacional. Utilizaron el cuestionario como instrumento de recolección de datos en una muestra de 355 usuarios distribuidos según el tipo de servicio. Su objetivo de investigación fue: Determinar la relación entre la Simplificación Administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de seguros Essalud, Piura, 2019. Donde se arribaron a la siguiente conclusión:

- Que los usuarios se sienten satisfechos con la eliminación de obstáculos y costos innecesarios de los procesos y procedimientos administrativos, confirmándose lo que establece la teoría y los estudios previos. (Nájjar Marín, 2019)

En el marco local tenemos:

La Tesis denominada “Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacútec primer nivel, Cajamarca 2018”, siendo su autor la Bachiller Liliana Cárdenas Lucano de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada Cesar Vallejo, donde se encontró una relación significativa entre ambas variables, tuvo como objetivo - Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción de pacientes en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018. La investigación fue tipo cuantitativo correlacional y el diseño utilizado no experimental de corte transversal; la población estuvo conformada por 8995 usuarios pacientes; en el cual la muestra es de 369 pacientes. La encuesta será SERVQUAL está validado por MINSA, 22 preguntas (percepciones). Se logra demostrar la relación significativa ($p < 0,01$) entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del paciente atendido en un establecimiento de salud del primer nivel de Cajamarca, se ha obtenido una correlación 0,882 que indica una alta correlación según el coeficiente Rho de Spearman con 99% de confiabilidad. Por lo tanto, se demuestra que existe una relación entre las variables. (Cardenas Lucano, 2018)

La Tesis Titulada ““Nivel de satisfacción del usuario con la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital II EsSalud de Cajamarca en el año 2018”, siendo los autores el Bachiller. Carlos Arturo Paredes Egúsquiza y la Bachiller. Rosa Carmela Sánchez Chuquipoma, ejecutada en el año 2018, donde la presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud de Cajamarca, cuyo tipo de investigación es básica con enfoque

cuantitativo, su nivel de estudio fue Descriptivo-Correlacional y de diseño no experimental de corte Transversal. Para realizar la investigación se tuvo una muestra de 383 pacientes, considerando un margen de error del 5% y a un nivel de confianza del 95%. $n = 383$, se aplicó un cuestionario y se utilizó la prueba de Correlaciones de Pearson para sus resultados. Finalmente, usando la contrastación de correlaciones con Pearson, se puede ver el valor de significancia es ,000 y esto es menor 0.05, esto quiere decir que existe una relación muy marcada entre todas las dimensiones de Fiabilidad, Empatía, Seguridad, Aspectos tangibles con la variable satisfacción del usuario externo. (Paredes Egúsquiza & Sánchez Chuquipoma, 2018)

El trabajo de investigación “Percepción de la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Hno. Victorino Elorz Goicochea”, realizado por en Cajamarca por Renato Rafael Fernandez Urteaga y Martha Terrones Yupanqui, durante el año 2019, pertenecientes a la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cuyo objetivo fue: Identificar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del 7mo. ciclo de las diferentes carreras del I.E.S.P. “Hno. Victorino Elorz Goicochea”, Cajamarca– 2019. Esta fue una investigación de tipo básico no experimental, de enfoque cuantitativo, con enlace correlacional, de diseño no experimental y de temporalidad transversal; utilizó un método hipotético deductivo, se utilizó como instrumento el cuestionario a 62 estudiantes, arribando a las siguientes conclusiones:

- Existe una correlación positiva muy fuerte entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del 7mo. ciclo de las diferentes

carreras del I.E.S.P “Hno. Victorino Elorz Goicochea” durante el año 2019, teniendo como coeficiente de correlación de Spearman el valor de 0.796.

- Presenta una relación positiva muy fuerte entre la calidad del servicio de los estudiantes del 7mo. Ciclo de las diferentes carreras del I.E.S.P “. “Hno. Victorino Elorz Goicochea” durante el año 2019, con un coeficiente de determinación de 63.36% de la satisfacción de los estudiantes.
- Los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio muestran a los estudiantes de Educación Física con un alto índice de aceptación de la calidad del servicio que brinda el I.E.S.P “Hno. Victorino Elorz Goicochea” durante el año 2019, dicho índice es de 78% y la carrera que muestra el nivel más alto en desacuerdo a la calidad brindada es la de Comunicación con un 83%. Los mismos resultados se muestran en la variable satisfacción del servicio obtenido por la institución. (Fernández urteaga & Torres yupanqui, 2019)

1.2. Marco Teórico

En el marco teórico que se requiere para dar inicio al estudio de investigación empezamos por definir que es un proceso, José Antonio Pérez Fernández de Velasco en su libro “GESTIÓN POR PROCESOS como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización” lo define como: “Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente”. (Pérez Fernández de Velasco, 2004, pág. 41)

Los procesos dentro de una empresa siempre han existido y existirán ya que permite organizar de la forma más natural el trabajo y es por ello la necesidad de identificarlos determinando sus límites y elementos (entradas, procesos, salidas), en base a este contexto dentro de la administración de una organización nos lleva a hablar de

Proceso Administrativo, que es un modelo desarrollado por Henry Fayol, al cual se le ha identificado como la base primordial de la práctica administrativa otorgándole a ésta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las empresas, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador. (Hernandez Mendoza & Hernandez Mendoza, 2019)

El Proceso Administrativo es un conjunto de etapas o pasos, en esta investigación se ha tomado una división cuadripartita, siendo la más aceptada universalmente, en la actualidad, que reúne cuatro fases: Planeación, Organización, Dirección y Control (dimensiones en estudio en este trabajo).

Bernal (2007), explico en su libro *Introducción a la Administración de las Organizaciones* cada fase del proceso administrativo de la siguiente manera:

- **Planeación:** proceso mediante el cual se definen los objetivos, se fijan las estrategias para alcanzarlos y se formulan programas a fin de integrar y coordinar las actividades a desarrollar para parte de la compañía.
- **Organización:** proceso que consiste en determinar las tareas que se deben realizar para lograr lo planeado, diseñar puestos y especificar actividades, crear la estructura de la organización (quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones), establecer procedimientos y asignar recursos.
- **Dirección:** proceso que tiene relación con la motivación y el liderazgo de las personas y los equipos de trabajo en la compañía, con la estrategia de comunicación, resolución de conflictos, manejo del cambio, etc., a fin de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación.

- Control: proceso que consiste en retroalimentar, es decir, proveer a la organización de información que le indica cómo se está desempeñando y cuál es la dinámica del entorno en el que actúa, con el propósito de lograr sus objetivos de manera óptima.

Este proceso de planear, organizar, dirigir y controlar es inherente a todas y cada una de las áreas funcionales en que se estructuran las organizaciones para el desarrollo de sus actividades. Es decir que a la vez que se planea, se organiza, se dirige y se controla en el ámbito corporativo (global para la compañía o empresa), también se implementa este proceso (de planear, organizar, dirigir y controlar) en cada una de estas áreas, en función (a partir) de lo propuesto en el ámbito corporativo. (Bernal Torres, 2007, pág. 94).

Durante la ejecución del proceso hay diferentes factores que influyen en este, como personal, materia prima, recursos físicos, métodos y justamente es aquí donde se incluye la medición y el seguimiento tanto del funcionamiento del proceso, su producto o resultado y la satisfacción del usuario, variable que se busca determinar su relación directa de la eficacia del proceso administrativo en estudio, empecemos por recoger una breve definición de este concepto, la satisfacción de los usuarios se puede definir como el sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa. (Efficyers, 2021)

Cuando un usuario va hacia un servicio tiene una serie de necesidades y expectativas que desea satisfacer, estas necesidades suelen ser objetivas (calidad, precio, fecha de entrega) y otras se refieren a elementos implícitos, estas son necesidades que el usuario espera ver satisfechas pero que no siente necesidad de explicarlas. Mientras que las expectativas son subjetivas y más cambiantes, y aunque el cliente no las hace

evidentes estas determinan en gran medida la percepción de satisfacción. (Pérez Fernández de Velasco, 2004)

La percepción de la Satisfacción del Cliente tiene una doble dimensión: Global y otra basada en las Dimensiones del Producto/Servicio (atributos de calidad) y es esta la que permite recabar información para mejorar las características de un servicio

Estos Atributos de Calidad son las dimensiones del servicio recibido y que el usuario valora, estos atributos se suelen clasificar en cuatro áreas (Pérez Fernández de Velasco, 2004), que son las siguientes:

- Aspectos relacionados con la accesibilidad del usuario al servicio; facilidad de contacto, disponibilidad, agilidad, disposición a ayudar a los clientes y proporcionar un servicio expedito. (*sensibilidad*).
- Facetas dependientes de las características personales y cualificaciones técnicas del personal: capacidad de sintonía personal y técnica, *seguridad* transmitida al usuario, conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
- Aspectos relacionados con el Producto/Servicio, tales como las características intrínsecas en este caso de un servicio, como el ser escuchado, solucionar el problema, comprensión de las necesidades del usuario (*empatía*).
- Aspectos externos visibles para el usuario que en ocasiones le permiten hacer *tangible* el servicio, limpieza, presentación del personal, etc.

Nuestro trabajo toma estas cuatro dimensiones y las enfoca en cuatro aspectos que engloban a cada uno de ellas que son: la *Sensibilidad* del servicio, la *Seguridad* que

brinda el servicio, la *Empatía* que existe en el servicio y los elementos *Tangibles* del servicio.

Es preciso indicar que estas dimensiones son de carácter dinámico y varían en base a los servicios y características de cada organización. (Vergara Henriquez, 2014).

La base teórica que acompaña esta investigación nos invita a resaltar la importancia de evaluar cada procedimiento que permita lograr, mejoras para la organización.

1.3. Formulación del Problema.

¿Existe relación entre la Eficacia del Proceso Administrativo de Captura de DNIs y la Satisfacción de los Usuarios, mayores de 17 años, en la Oficina Registral Cajamarca del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, 2019?

1.4. Objetivos.

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la eficacia del Proceso Administrativo de Captura de DNIs y la Satisfacción de los Usuarios, mayores de 17 años, en la Oficina Registral Cajamarca del RENIEC, 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la Dimensión Planeación del proceso de administrativo de captura de DNIs con la satisfacción del usuario.
- Determinar la relación que existe entre la Dimensión de Organización del Proceso Administrativo de Captura de DNIs con la satisfacción del usuario.
- Determinar la relación que existe entre la Dimensión de Dirección del proceso Administrativo de captura de DNIS con la satisfacción del usuario.
- Determinar la relación que existe entre la Dimensión de Control del Proceso Administrativo de captura de DNIs y la satisfacción del usuario.

1.5. Hipótesis.

1.5.1. Hipótesis General.

La relación existente entre eficacia del Proceso Administrativo de Captura de DNIs y la Satisfacción de los Usuarios, mayores de 17 años, en la Oficina Registral Cajamarca del Registro Nacional de Identificación y estado Civil – RENIEC es directa y significativa.

1.5.2. Hipótesis Especificas.

- Existe una relación significativa entre la Planeación del proceso administrativo de captura de DNIs y la satisfacción del usuario.
- Existe una relación significativa entre la Organización del proceso administrativo de captura de DNIs y la satisfacción del usuario.
- Existe una relación significativa entre la Dirección del proceso administrativo de captura de DNIs y la satisfacción del usuario.
- Existe una relación significativa entre el Control del proceso administrativo de captura de DNIs y la satisfacción del usuario.

CAPITULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Tipos de Investigación.

2.1.1. Enfoque.

Según Deisy Yanez (2020), el enfoque de nuestra investigación es cuantitativo ya que nos basaremos en dimensiones plasmado en un valor numérico. Consistiendo en una labor secuencial y deductivo.

Cuando se usa un enfoque cuantitativo, las hipótesis del investigador se someten a mediciones numéricas y sus resultados se analizan de forma estadística. Se trata de una investigación objetiva y rigurosa en la que los números son significativos. (Yanez, 2020)

2.1.2. Diseño.

La presente investigación es de diseño no experimental, ya que no habrá intervención directa del investigador, es decir no existirá manipulación de las variables en estudio.

Así mismo esta investigación presenta un corte transversal ya que nos centraremos en analizar cuál es el nivel de relación entre las variables en un punto en el tiempo. (Dzul, 2010)

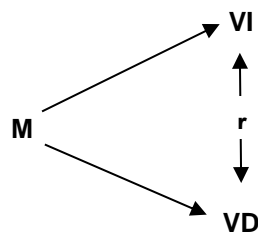


Figura 1 Diagrama de la Estructura Correlacional - Causal

Donde:

M = Muestra.

VI = Variable Independiente.

VD = Variable Dependiente.

r = Relación

2.1.3. Tipo.

Esta investigación se enmarca dentro del tipo descriptivo – correlacional, siendo descriptiva puesto que consiste en la recopilación de datos que describen los acontecimientos y luego organiza, tabula, representa y describe la recopilación de datos. Así mismo es investigación correlacional pues busca medir la relación que existe entre las variables, en un contexto dado, buscando determinar si hay una correlación, el tipo de correlación y su grado. (Abreu, 2012)

Por lo tanto, esta investigación es descriptiva - correlacional por que trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta de las variables así mismo como la relación que existe entre ambas. El siguiente diagrama presenta la estructura del diseño correlacional – causal:**Población y Muestra.**

2.1.4. Población

Empecemos por entender población como: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 174) basados en ello la población para la presente investigación estará conformada por 3, 455 ciudadanos mayores de 17 años de la provincia de Cajamarca debidamente identificados.

Esta población de ciudadanos se obtuvo de la cantidad de usuarios que acceden a este servicio por mes dentro la Oficina Registral de Cajamarca, obteniéndola del consolidado emitido por el aplicativo SIO 4 que Reniec maneja a nivel nacional, para lo cual se generó el reporte de su producción en trámites semiautomáticos por cada mes del 2018 y se calculó un promedio mensual, a continuación, el detalle:

Tabla 1

Producción por mes de trámites de Mayor de edad dentro de la Oficina Registral

Cajamarca

MES	TOTAL DE FICHAS ANULADAS	TOTAL DE FICHAS PRODUCIDAS	TOTAL DE TRAMITES GENERADOS PARA ENVIO
Enero	240	4262	4022
Febrero	119	3217	3098
Marzo	172	3274	3102
Abril	154	3466	3312
Mayo	134	3145	3011
Junio	143	3145	3002
Julio	141	3846	3705
Agosto	213	5521	5308
Setiembre	171	6079	5908
Octubre	64	2254	2190
Noviembre	97	2765	2668
Diciembre	51	2181	2130
Total	1699	43155	41456

Fuente: Sistema de Información Operativa SIO 4 Reniec

2.1.5. Muestra.

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la

medición y la observación de las variables objeto de estudio” (Bernal, 2010, pág. 161)

En esta investigación se utilizará el muestreo probalístico (Subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 176)) con respecto a la población de usuarios promedio que acceden al servicio del proceso administrativo de Captura de DNIs de Mayor de edad. Aplicando la fórmula se obtiene:

$$n_0 = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2} = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2} = 384$$

$$n' = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}} = \frac{384}{1 + \frac{384 - 1}{3455}} = 345.68$$

En donde

n_0 = tamaño de la muestra si no conociéramos la población.

Z = nivel de confianza.

p = proporción de individuos que poseen la característica en estudio

q = proporción de individuos que no poseen la característica en estudio.

e = margen de error.

N = tamaño de la población.

n' = tamaño de la muestra.

2.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos.

En la presente investigación se utilizará como Técnica de Investigación la Encuesta Estructurada.

Cada una de estas técnicas se apoyarán en los siguientes instrumentos de recolección de datos:

TECNICA	INSTRUMENTO
<p>Encuesta.</p>	<p>Cuestionario. Es el conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación, se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (Bernal, 2010, pág. 250)</p> <p>Escala de Likert. “...La escala de Likert es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes... En la mayoría de las investigaciones, cuando se evalúan actitudes y opiniones, se suele utilizar la escala de Likert. Esta escala se difundió ampliamente por su rapidez y sencillez de aplicación en 1932, esta consiste en un conjunto de ítems, un ítem es una frase o proposición que expresa una idea positiva o negativa respecto a un fenómeno que nos interesa</p>

	<p>conocer, por medio de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos.” (Tarazona Boada, Toro Nadal, Trejo Escobal, Valente Leal, & Vergara Pichardo, 2019)</p>
--	---

2.3. Procedimiento.

En la presente investigación las técnicas empleadas son las encuestas. Las mismas que permitieran recolectar datos a través de un cuestionario que será previamente diseñado, sin realizar modificación al entorno ni controlar el proceso que estaba en observación.

Dentro del proceso de investigación se recogerá la información a través del instrumento el cual es un cuestionario del Proceso Administrativo de Captura de DNIs y un cuestionario de Satisfacción del usuario que se adjuntara como anexo.

En el proceso de análisis se utilizará la estadística descriptiva a través de tablas comparativas, cuadro de distribución de frecuencia, gráficos de barras y para el proceso de verificación de hipótesis se recurrirá al chip cuadrado.

2.4. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos.

La validez en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 201). Para la validación del instrumento se utilizó la opinión y el visto bueno de expertos en el tema de la carrera profesional de Administración de nuestra casa superior de estudios sede Cajamarca quienes han encontrado coherencia entre los objetivos, la hipótesis, las variables, las dimensiones y los indicadores planteados y plasmados en él.

Existen diversos procedimientos para calcular la fiabilidad de un instrumento de medición, estos permiten obtener coeficientes entre cero y uno, el primero representando la nula confiabilidad y el segundo el máximo de confiabilidad. Para obtener la fiabilidad de nuestro instrumento se utilizó el medio estadístico de Alfa de Crombach el fua calculado con el aplicativo estadístico SPSS 22

Para la variable Proceso Administrativo se obtuvo la siguiente fiabilidad:

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Escala: ALL VARIABLES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	16

Los resultados, obtenidos de la base de datos de la prueba piloto, nos muestran que el instrumento de medición es fiable.

Para la variable Proceso Administrativo se obtuvo la siguiente fiabilidad:

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Los resultados, obtenidos de la base de datos de la prueba piloto, nos muestran que el instrumento de medición es fiable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	16

2.5. Técnicas de Análisis de Datos.

Para el análisis de los datos se utilizarán diferentes operaciones para organizar e interpretar la información que permitan mostrar el objetivo de esta investigación.

Para el procesamiento de investigación se utilizará las siguientes técnicas: Ordenamiento y clasificación, Registro Manual, Análisis Documental, uso del software estadístico SPSS Versión 22, lo cual permitió elaborar las tablas que describen los resultados finales de las variables y dimensiones, para la redacción del informe se utilizó el paquete office 2016.

2.6. Aspectos Éticos de la investigación

La Investigación cumple con los criterios expresos en la guía para la presentación de proyectos de investigación de la Universidad Privada del Norte Sede Cajamarca, siguiendo el camino apropiado para su formulación.

Se está citando a todas las fuentes que han sido consultadas y consideradas en esta investigación, también contamos con la autorización de la institución en estudio para recolectar la información necesaria, dicha información será usada solo con fines académicos, basándonos en el método científico y sin dejar de lado valores que un investigador debe observar; todos los resultados se presentan sin alterar datos reales y manteniendo el anonimato de los usuarios.

CAPITULO 3. RESULTADOS.

A continuación, las tablas y figuras que explican los resultados obtenidos luego de haber aplicado la encuesta de estudio, mostrando la información referente a la cantidad y porcentaje por género de usuario, por dimensión de cada variable (dependiente e independiente), el análisis estadístico por cada variable y el índice de correlación de Pearson por la hipótesis general y de cada hipótesis específica.

3.1. Descripción de los datos generales de usuarios.

Tabla 2

Género de usuarios encuestados

Género	Frecuencia	Porcentaje
masculino	163	47.1
femenino	183	52.9
Total	346	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo

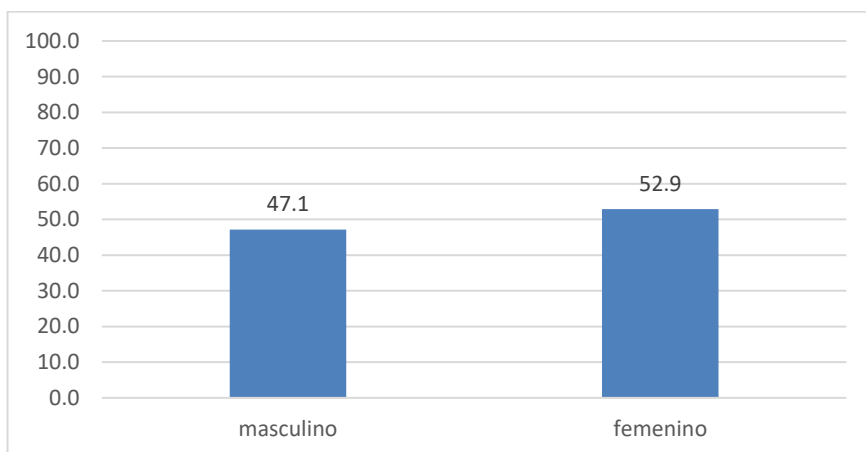


Figura 2 Género de Usuarios encuestados.

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Oficina registral Cajamarca

Interpretación.

En la Tabla 2 y Figura 2 se muestra que de la población de usuarios encuestados el 47.1 % pertenecen al género masculino mientras el 52.9 % al género femenino.

3.2. Análisis e interpretación de la variable Proceso Administrativo.

Tabla 3

Dimensión 1: Planificación del Proceso Administrativo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	6	1.7
De acuerdo	291	84.1
Totalmente de acuerdo	49	14.2
Total	346	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo

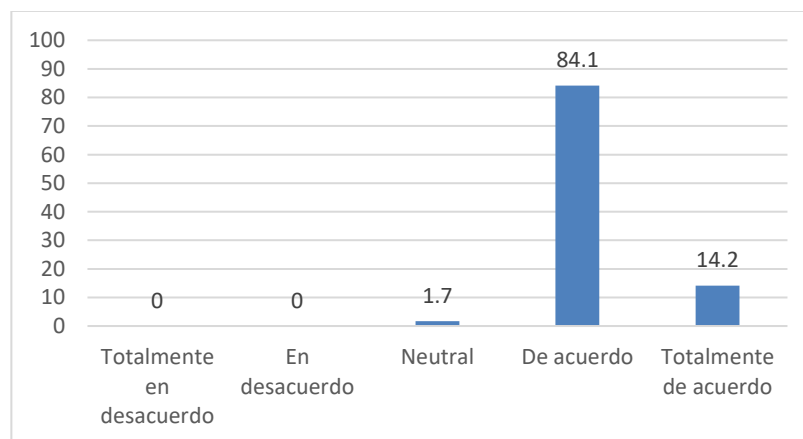


Figura 3 Dimensión 1: Planificación del Proceso Administrativo

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Oficina registral Cajamarca.

Interpretación.

En la tabla 3 y figura 3, nos presenta los resultados de la dimensión planificación del proceso administrativo de captura de DNIs en la entidad estudiada. Los resultados evidencian que el 84.1 % está de acuerdo con la planificación del proceso

administrativo y un 14.2 % indica estar totalmente de acuerdo también en este aspecto mientras el 1.7 % indica un punto neutral respecto a esta dimensión.

Tabla 4

Dimensión 2: Organización del Proceso Administrativo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	3	0.9
De acuerdo	237	68.5
Totalmente de acuerdo	106	30.6
Total	346	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo

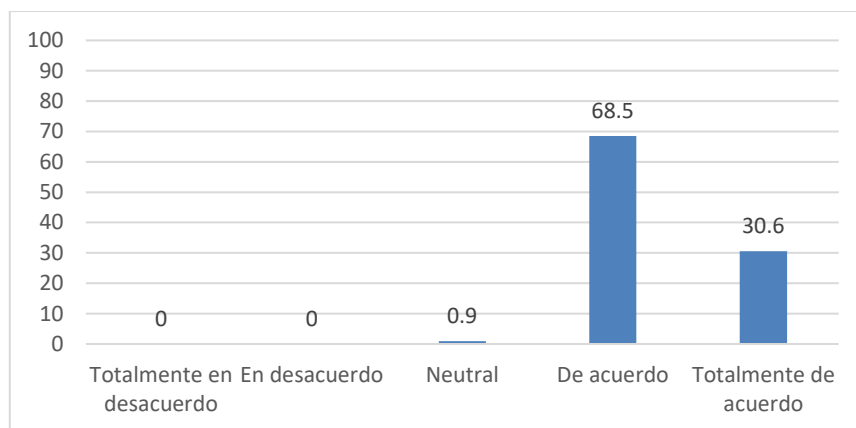


Figura 4 Dimensión 2: Organización del Proceso Administrativo

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Oficina registral Cajamarca

Interpretación.

En la tabla 4 y figura 4, muestran los resultados de la dimensión organización del proceso administrativo de captura de DNI en la institución estudiada. Los resultados evidencian que un 30.6 % está totalmente de acuerdo con la organización del proceso y 68.5 % indica está de acuerdo mientras el 0.9 % se ha expresado de manera neutral frente a su opinión a esta dimensión

Tabla 5

Dimensión 3: Dirección del Proceso Administrativo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	0.5
Neutral	59	17.1
De acuerdo	231	66.8
Totalmente de acuerdo	54	15.6
Total	346	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo

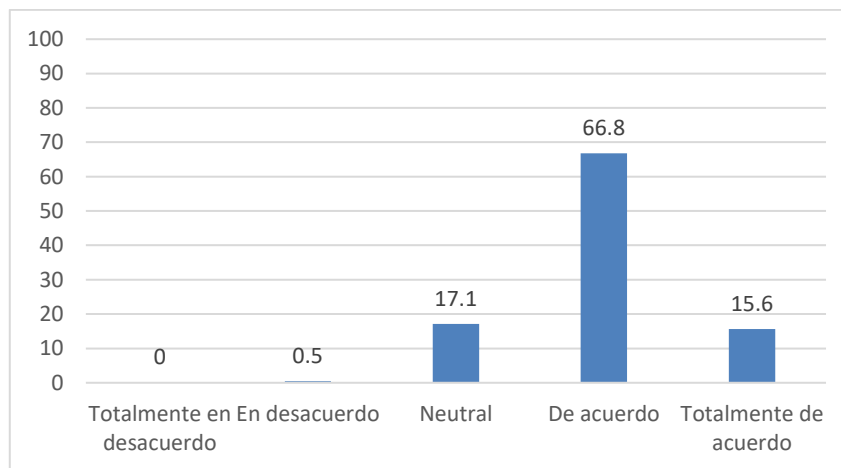


Figura 5 Dimensión 3: Dirección del Proceso Administrativo

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Oficina registral Cajamarca

Interpretación.

En la tabla 5 y figura 5, muestran los resultados de la dimensión dirección del proceso administrativo de captura de DNI en la institución estudiada. Los resultados evidencian que el 15.6% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la Dirección que se ejecuta dentro del proceso administrativo y el 66.8 % indica solo estar de acuerdo mientras el 17.1 % manifiesta una opinión neutral. Además, el 0.5% de la población encuestada se manifiesta en desacuerdo con la forma de Dirección.

Tabla 6

Dimensión 4: Control del Proceso Administrativo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	0.3
Neutral	30	8.7
De acuerdo	306	88.4
Totalmente de acuerdo	9	2.6
Total	346	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo

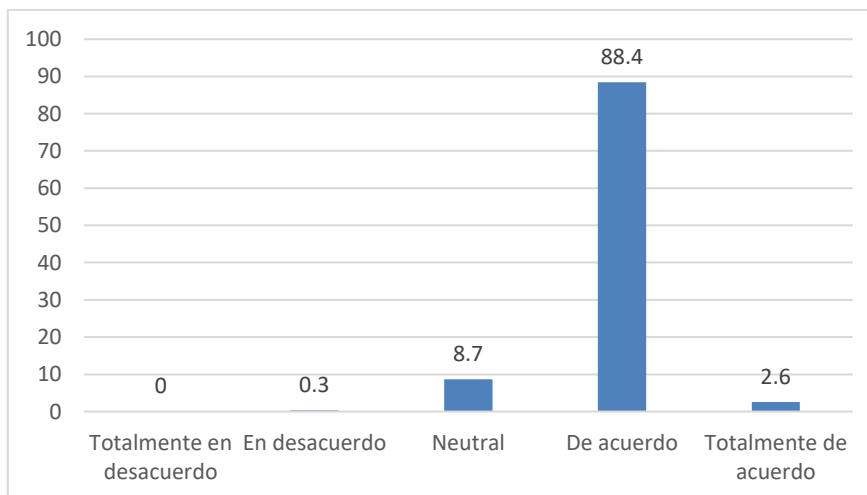


Figura 6 Dimensión 4: Control del Proceso Administrativo

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Oficina registral Cajamarca

Interpretación.

En la tabla 6 y figura 6, muestran los resultados referentes a la dimensión Control del proceso administrativo de captura de DNI en la institución estudiada. Los resultados evidencian que el 2.6 % están totalmente de acuerdo con el control del proceso administrativo mientras el 88.4 % de los usuarios consideran está de acuerdo, un 8.7 % se manifiestan su posición neutral, mientras un 0.3 % indica estar en desacuerdo con el control de esta dimensión.

Tabla 7

Proceso Administrativo de captura de DNIs en la OR Cajamarca

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	4	1.1
De acuerdo	285	82.4
Totalmente de acuerdo	57	16.5
Total	346	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo

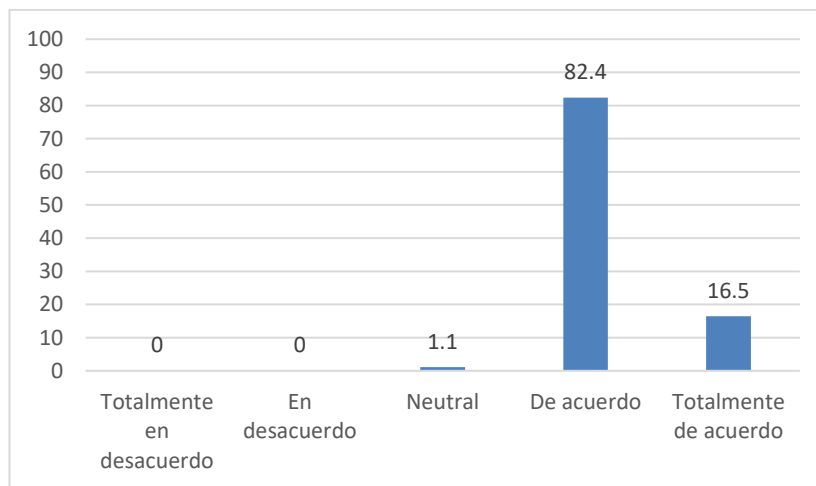


Figura 7 Proceso Administrativo de captura de DNIs en la OR Cajamarca

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Oficina registral Cajamarca

Interpretación.

En la tabla 7 y figura 7, muestran los resultados obtenidos para la variable Proceso Administrativo de Captura de DNIs en la institución estudiada. Los resultados evidencian que un 16.5 % opina estar totalmente de acuerdo con el funcionamiento del proceso administrativo y un 82.4 % manifiesta estar de acuerdo, mientras el 1.1% se encuentra con una opinión neutral.

Podemos indicar que el 98.9 % de los usuarios manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo lo que indica que opinan que existe una adecuada planificación, organización dirección y control de las tareas en el proceso administrativo de captura de DNIs.

3.3. Análisis e interpretación de la variable Satisfacción del usuario.

Tabla 8

Dimensión 1: Elementos tangibles de la OR Cajamarca

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	13	3.7
De acuerdo	274	79.2
Totalmente de acuerdo	59	17.1
Total	346	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo

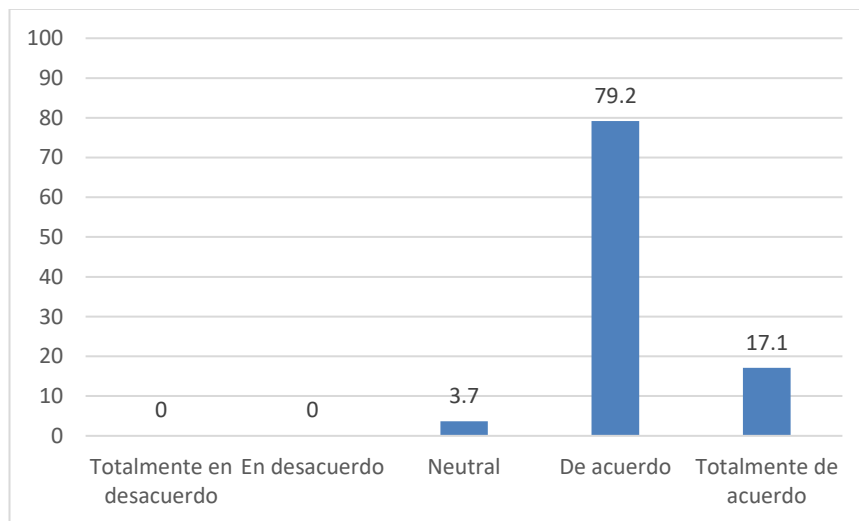


Figura 8 Dimensión 1: Elementos tangibles de la OR Cajamarca

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Oficina registral Cajamarca

Interpretación.

En la tabla 8 y figura 8, muestran los resultados obtenidos para la Dimensión Elementos Tangibles de la variable Satisfacción del Usuario en la institución estudiada. Los resultados evidencian que el 17.1 % opina estar total mente de acuerdo con los elementos tangibles utilizados en la captura de DNIs y el 79.2 % manifiestan estar de acuerdo, se precisa que el 3.7% de los usuarios tienen una manifestación neutral en sus respuestas.

Tabla 9

Dimensión 2: Sensibilidad en la atención en la OR Cajamarca

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	17	4.9
De acuerdo	284	82.1
Totalmente de acuerdo	45	13.0
Total	346	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo

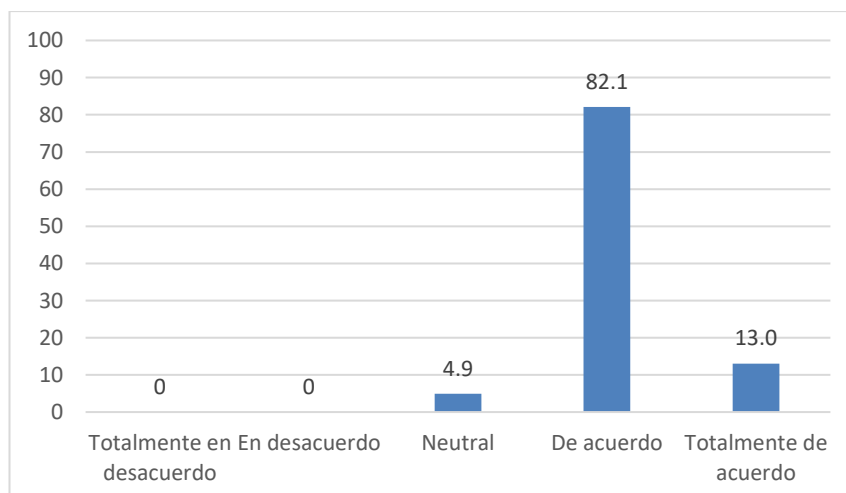


Figura 9 Dimensión 2: Sensibilidad en la atención en la OR Cajamarca

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Oficina registral Cajamarca

Interpretación.

En la tabla 9 y figura 9, muestran los resultados obtenidos para la Dimensión Sensibilidad de la variable Satisfacción del Usuario en la institución estudiada. Los resultados muestran que un 13 % indica en su respuesta estar totalmente de acuerdo con la sensibilidad manifiesta en el trato amable, rapidez y brevedad indicadores de esta dimensión y el 82.1 % opina estar de acuerdo. Además, el 4.9 % de la población indica una opinión neutral.

Tabla 10

Dimensión 3: Seguridad en la atención en la OR Cajamarca

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	30	8.7
De acuerdo	274	79.2
Totalmente de acuerdo	42	12.1
Total	346	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo

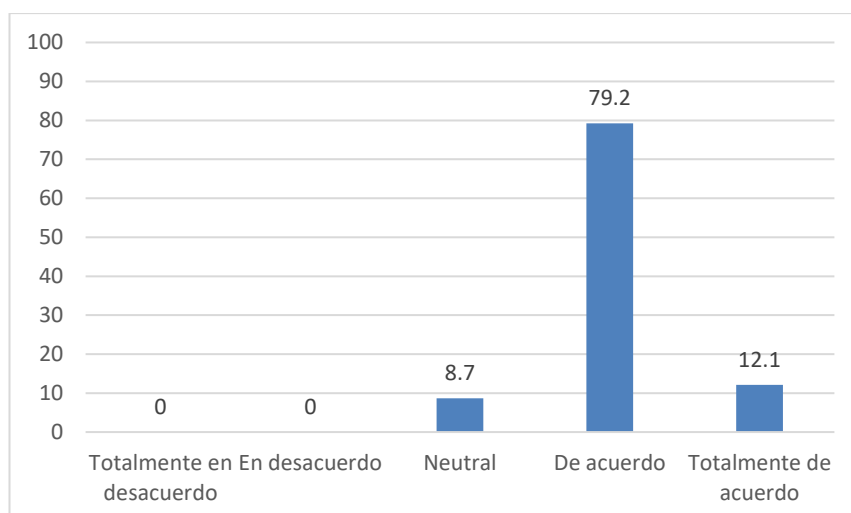


Figura 10 Dimensión 3: Seguridad en la atención en la OR Cajamarca

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Oficina registral Cajamarca

Interpretación.

En la tabla 10 y figura 10, muestran los resultados obtenidos para la Dimensión Seguridad de la variable Satisfacción del Usuario en la institución estudiada. Los resultados evidencian que el 12.1 % una respuesta de totalmente de acuerdo y un 79.2 % opina estar de acuerdo con la seguridad dentro del servicio de captura de DNIs, mientras un 8.7 % evidencia una posición neutral de opinión en esta dimensión.

Tabla 11

Dimensión 4: Empatía en la atención en la OR Cajamarca

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	9	3
Neutral	57	16.5
De acuerdo	245	70.8
Totalmente de acuerdo	35	10.1
Total	346	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo

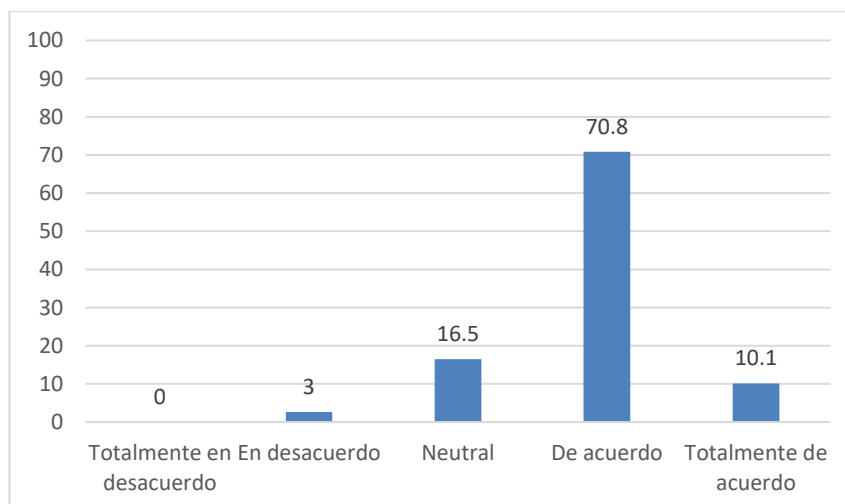


Figura 11 Dimensión 4: Empatía en la atención en la OR Cajamarca

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Oficina registral Cajamarca

Interpretación.

En la tabla 11 y figura 11, muestran los resultados obtenidos para la Dimensión Empatía de la variable Satisfacción del Usuario en la institución estudiada. Los resultados muestran que un 80.9 % manifiesta una opinión que existe empatía dentro del ejercicio del servicio de Captura de DNIs con una respuesta de totalmente de acuerdo (10.1 %) y de acuerdo (70.8 %), mientras el 16.5 % opina de manera neutral. Además, el 3 % indica su manifestación de estar en desacuerdo con el ejercicio de la empatía en esta Dimensión.

Tabla 12

Satisfacción del usuario en la OR Cajamarca

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Neutral	14	4.1
De acuerdo	287	82.9
Totalmente de acuerdo	45	13.0
Total	346	100.0

Fuente: Cuestionario de Proceso Administrativo

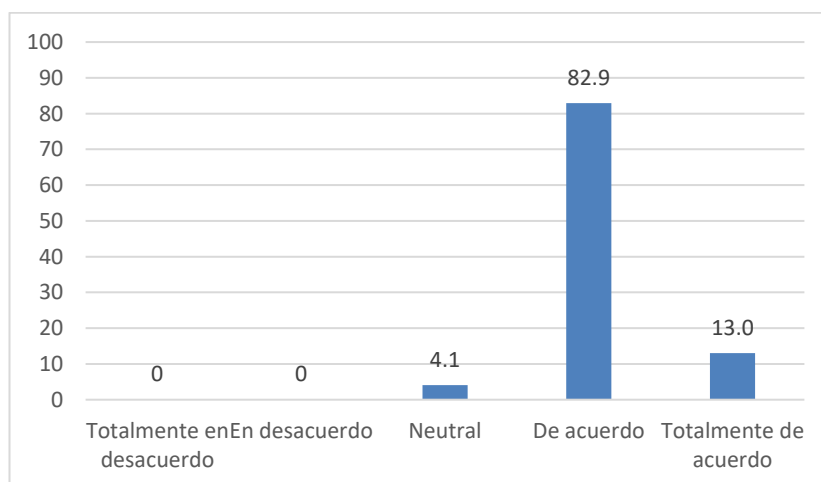


Figura 12 Satisfacción del usuario en la OR Cajamarca

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que asisten a la Oficina registral Cajamarca

Interpretación.

En la tabla 12 y figura 12, muestran los resultados obtenidos la variable Satisfacción del Usuario en la institución estudiada. Los resultados evidencian que el 95.9 % de los usuarios encuestados opinan estar totalmente de acuerdo (13 %) y de acuerdo (82.9 %) indicando que el servicio de captura de DNIs reúne las dimensiones de elementos tangibles, sensibilidad, seguridad y empatía.

Además, el 4.1 % de la población indica una opinión neutral sobre su satisfacción frente a este servicio.

3.4. Contrastación de Hipótesis.

3.4.1. Contrastación de Hipótesis General.

3.4.1.1. Formulación de Hipótesis.

Existe relación entre eficacia del Proceso Administrativo de Captura de DNIs y la Satisfacción de los Usuarios, mayores de 17 años, en la Oficina Registral Cajamarca del Registro Nacional de Identificación y estado Civil – RENIEC.

3.4.1.2. Estadístico de prueba.

Se utilizó la prueba del coeficiente de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados mediante la utilización del estadístico SPSS 25.

Tabla 13

Prueba de Pearson Variable Proceso Administrativo y Satisfacción del Usuario

Variable	Correlación de Pearson	Variable proceso administrativo	Variable satisfacción del usuario
Variable proceso administrativo	Correlación de Pearson	1	,578**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	346	346
Variable satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,578**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	346	346

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

3.4.1.3. Decisión estadística.

Como tenemos una significación Bilateral menor de 0.01, y un valor de correlación del 0.578, se concluye que los resultados nos brindan suficiente evidencia estadística para afirmar que la Eficacia de un Proceso Administrativo influye significativamente en la Satisfacción del Usuario con un grado de correlación positiva moderada.

3.4.2. Contrastación de Hipótesis Específicas.

3.4.2.1. Hipótesis Especifica 1

3.4.2.1.1. Formulación de Hipótesis.

Existe una relación significativa entre la Planeación del proceso administrativo de captura de DNIs y la satisfacción del usuario.

3.4.2.1.2. Estadístico de prueba.

Se utilizó la prueba del coeficiente de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados mediante la utilización del estadístico SPSS 25.

Tabla 14

Prueba de Pearson Dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario

Variable/Dimensión	Correlación de Pearson	Dimensión Planeación	Variable Satisfacción del Usuario
Dimensión Planeación	Correlación de Pearson	1	,408**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	346	346
Variable Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	,408**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	346	346

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

3.4.2.1.3. Decisión estadística.

Como tenemos una significación Bilateral menor de 0.01, y un valor de correlación del 0.408, se concluye que los resultados nos brindan suficiente evidencia estadística para afirmar que la Planeación del Proceso Administrativo influye significativamente en la Satisfacción del Usuario con un grado de correlación positiva moderada.

3.4.2.2. Hipótesis Especifica 2

3.4.2.2.1. Formulación de Hipótesis.

Existe una relación significativa entre la Organización del proceso administrativo de captura de DNIs y la satisfacción del usuario.

3.4.2.2.2. Estadístico de prueba.

Se utilizó la prueba del coeficiente de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados mediante la utilización del estadístico SPSS 25.

Tabla 15

Prueba de Pearson Dimensión Organización y Satisfacción del Usuario

Variable/Dimensión	Correlación de Pearson	Dimensión Organización	Variable Satisfacción del Usuario
Dimensión Organización	Correlación de Pearson	1	,401**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	346	346
Variable Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	,401**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	346	346

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

3.4.2.2.3. Decisión estadística.

Como tenemos una significación Bilateral menor 0.01, y un valor de correlación del 0.401, se concluye que los resultados nos brindan suficiente evidencia estadística para afirmar que la Organización del Proceso Administrativo influye significativamente en la Satisfacción del Usuario con un grado de correlación positiva moderada.

3.4.2.3. Hipótesis Especifica 3

3.4.2.3.1. Formulación de Hipótesis.

Existe una relación significativa entre la Dirección del proceso administrativo de captura de DNIs y la satisfacción del usuario.

3.4.2.3.2. Estadístico de prueba.

Se utilizó la prueba del coeficiente de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados mediante la utilización del estadístico SPSS 25

Tabla 16

Prueba de Pearson Dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario

Variable/Dimensión	Correlación de Pearson	Dimensión Dirección	Variable Satisfacción del Usuario
Dimensión Dirección	Correlación de Pearson	1	,569**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	346	346
Variable Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	,569**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	346	346

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

3.4.2.3.3. Decisión estadística.

Como tenemos una significación Bilateral menor de 0.01, y un valor de correlación del 0.569, se concluye que los resultados nos brindan suficiente evidencia estadística para afirmar que la Dirección del Proceso Administrativo influye

significativamente en la Satisfacción del Usuario con un grado de correlación positiva moderada.

3.4.2.4. Hipótesis Especifica 4

3.4.2.4.1. Formulación de Hipótesis.

Existe una relación significativa entre el Control del proceso administrativo de captura de DNIs y la satisfacción del usuario

3.4.2.4.2. Estadístico de prueba.

Se utilizó la prueba del coeficiente de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados mediante la utilización del estadístico SPSS 25

Tabla 17

Prueba de Pearson Dimensión Control y Satisfacción del Usuario

Variable/Dimensión	Correlación de Pearson	Dimensión Control	Variable Satisfacción del Usuario
Dimensión Control	Correlación de Pearson	1	,130*
	Sig. (bilateral)		0.015
	N	346	346
Variable Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	,130*	1
	Sig. (bilateral)	0.015	
	N	346	346

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

3.4.2.4.3. Decisión estadística.

Como tenemos una significación Bilateral mayor de 0.015, y un valor de correlación del 0.130, se concluye que los

resultados nos brindan suficiente evidencia estadística para afirmar que el Control del Proceso Administrativo no influye significativamente en la Satisfacción del Usuario con un grado de correlación positiva muy baja.

CAPITULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Partiendo de la interrogante planteada en este trabajo de investigación, ¿Qué relación existe entre la eficacia del Proceso Administrativo de Captura de DNIs y la Satisfacción de los Usuarios?, cuyo principal objetivo es esclarecer la importancia de la eficacia de los procesos y su relación directa con la satisfacción de los clientes/usuarios en las organizaciones, y que con los resultados obtenidos se ha logrado disipar y contribuir en destacar lo relevante del manejo de los procesos en su Planeación, Control, Dirección y Organización hacia lograr un servicio que satisfaga las necesidades y/o expectativas de los usuarios.

Luego del análisis de la hipótesis planteada, así como de cada una de las hipótesis específicas desde cada una de las dimensiones (Planeación, Control, Dirección y Organización) de la variable independiente en la relación con la variable dependiente (satisfacción del usuario) los resultados obtenidos muestran la existencia de una influencia significativa de correlación entre ambas variables.

Esta investigación guarda relación con los resultados obtenidos por nuestros antecedentes, tales como: el artículo de la Revista Médica con el Título “ Diseño de procesos para reducir tiempo en la lista de espera Traumatológica no garantizada, Hospital Público Chileno, escrito por Alicia Contreras Vielma (Directora del Hospital San Luis), y Medina Giocomozzi Alex, Profesor Asociado Universidad del Bio Bio, Publicado en el 2018, donde intentaron resolver la larga espera de las consultas de especialidad en un hospital público, demostrando que tienen directa relación con la satisfacción del usuario, se rediseñaron los procesos administrativos en el departamento de gestión del usuario para reducir el tiempo de permanencia de los usuarios y superar su insatisfacción,

Con la tesis, Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Polvora, Provincia de Tocache, Región San Martín, del año 2019 perteneciente a Pérez Cotrina Goyber bachiller de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Donde también utilizaron para la prueba de correlación, la prueba de Rho Spearman llegando a la conclusión de la existencia de una correlación significativa entre las variables de su estudio, demostrando la influencia de relación de la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios.

También guardamos relación con La Tesis denominada “Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacútec primer nivel, Cajamarca 2018”, siendo su autor la Bachiller Liliana Cárdenas Lucano de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada Cesar Vallejo, donde se encontró una relación significativa entre ambas variables, demostrando que el proceso Administrativo influye en la satisfacción de los usuarios.

Por lo tanto, podemos indicar, en base a la información estadística obtenida que se ha demostrado la existencia de una correlación entre las variables involucradas en nuestra investigación, así como los estudios que sirven como antecedente a nuestro de trabajo; que la eficacia del proceso administrativo guarda relación con la satisfacción de los usuarios.

4.2. Conclusiones

- Estadísticamente existe relación entre la variable independiente proceso administrativo y la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencia Cajamarca, y la correlación de Spearman lo califica con un grado de correlación positivo moderado con un índice del 0.578.
- Mediante la correlación de Spearman, se determinó que la dimensión Planificación y la variable satisfacción de los usuarios, tienen una correlación con grado significativo positivo moderado, con índice del 0.408.
- Conforme a la correlación de Spearman, se determinó que la dimensión Organización y la variable satisfacción de los usuarios, tienen una correlación con grado significativo positivo moderado, con índice del 0.401.
- Según la correlación de Spearman, se determinó que la dimensión Dirección y la variable satisfacción de los usuarios, tienen una correlación con grado significativo positivo moderado, con índice del 0.569.
- Según la correlación de Spearman, se determinó que la dimensión Control y la variable satisfacción de los usuarios, con un grado de correlación positiva muy baja. con índice del 0.130.
- De los resultados obtenidos podemos concluir que se ha encontrado una asociación positiva es decir que a medida que aumenta la Eficacia del Proceso Administrativo de Captura de DNIs aumenta la Satisfacción de los Usuarios, mayores de 17 años, de la Oficina Registral de Cajamarca del RENIEC.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*. , 11.
- Bernal Torres, C. (2007). *Introducción a la Administración de las organizaciones Enfoque Global e Integral*. México: Pearson Educación de México.
- Bernal, T. C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales Tercera Edición*. Colombia: Edición en Español por Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Calderón Yarleque, R. E. (2018). Tesis: Gestión del Sistema de Información de Tramite Documentario y Satisfacción del Usuario de una Institución de Educación Superior, Chimbote 2018. Chimbote, Ancash.
- Cardenas Lucano, L. (2018). Tesis: Dispensación de medicamentos ne relación con la satisfacción de pacientes en el centro de salud pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018. Cajamarca, Perú.
- Contreras Vielma, A. (2018). Diseño de Proceos para Reducir tiempos en la lista de espera traumatológica no garantizada, Hospital público Chileno. *Revista Medica de Risaralda*, 9.
- Dzul, E. M. (2010). *Diseño No-Experimental - UAEH*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Efficyers. (2021). *Efficyers*. Obtenido de <https://www.efficys.com/es/satisfaccion-del-cliente-definicion-historia-retos-y-estrategia/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20se,para%20la%20fidelizaci%C3%B3n%20de%20clientes>.
- Fernández urteaga, R. R., & Torres yupanqui, M. (2019). Tesis: Percepción de la Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico "Hno. Victorino Elorz Goicochea". Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Hernandez Mendoza, J. M., & Hernandez Mendoza, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. Tula, Méxio.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Illescas Prieto, S. A., & Boloña Rojas, M. D. (16 de Julio de 2019). Tesis: PPlan de Control de Proceso Administrativo para la mejora del Servicio al Cliente Corporativo de la Empresa ASUNCORPN S.A. Guayaquil, Ecuador.
- López, J. F. (2021). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Nájar Marín, E. (2019). Tesis: Simplificación Administriva y la Satisfacción desde la perspectva del usuario en la oficina de Seguros Essalud, Piura año 2019. Piura, Perú.
- Paredes Egúsquiza, C. A., & Sánchez Chuquipoma, R. C. (2018). Tesis: "Nivel de Satisfacción del usuario con la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital II Essalud de Cajamarca en el año 2018". Cajamarca, Perú.

- Perez Cotrina, G. (2019). Tesis: Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Polvora, Provincia de Tocache región San Martín. Polvora, Tocache, San Martín.
- Peréz Fernández de Velasco, J. A. (2004). *GESTIÓN POR PROCESOS cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid / España: ESIC EDITORIAL.
- Tarazona Boada, N. A., Toro Nadal, R., Trejo Escobal, D. C., Valente Leal, M. J., & Vergara Pichardo, A. (2019). *Wikidot.com*. Obtenido de <http://escalaspsicometricas.wikidot.com/escaladelikert>
- Vergara Henríquez, M. I. (Diciembre de 2014). “*DIMENSIONES INVOLUCRADAS EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA HACIA SEGUROS DE SALUD EN CHILE*”.
- Yanez, D. (19 de MAYO de 2020). *LIFEDER*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/#:~:text=El%20enfoque%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,de%20resultados%20que%20espera%20encontrar>.


ANEXOS

Operacionalización de Variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems	Escala de Medición	Niveles o Rangos
Proceso Administrativo.	Metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización. Consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas, cada etapa responde a seis preguntas fundamentales: ¿qué?, ¿para qué?, ¿cómo?, ¿con quién?, ¿cuándo? y ¿dónde? (Münch, 2011, pág. 26)	Acción en la cual el Registrador debe brindar orientación al usuario para la correcta tramitación del DNI, así como la subsanación del trámite no admitido de ser el caso, que involucra las siguientes actividades: Validación de Requisitos, Registro de Datos, Conformidad de Registro de Datos de Registro de Datos Dactilares y/o plantares, pegado de Fotografía y Culminación del Trámite. (RENIEC, 2009, pág. 8)	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo de atención del usuario. Guía de procedimientos 269 “Registro de trámite y entrega de documento de identidad” 	Cuestionario.	1,2,3	Escala de Likert: (1) Totalmente de acuerdo; (2) De acuerdo; (3) Neutral; (4) En desacuerdo;	Bajo.
			Organización.	<ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional. Administración del recurso humano. 		4,5,6,7	(5) Totalmente en Desacuerdo	Medio. Alto.
			Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> Motivación. Liderazgo. Comunicación. Comportamiento individual y de grupo. Empoderamiento. 		8,9,10,11,12		
			Control.	<ul style="list-style-type: none"> Normas claras. Medidas de control. 		13,14,15 y 16		

<p>Satisfacción del Usuario.</p> <p>“El glosario de calidad de la ASQ (ASQ Quality Glossary) define satisfacción del cliente como “el resultado de entregar un producto o servicio que cumpla con los requerimientos del cliente”. La satisfacción del cliente conduce a la rentabilidad. Una organización fomenta la satisfacción y el compromiso de los clientes al desarrollar confianza, comunicar con ellos y gestionar de manera efectiva sus interacciones y relaciones a través de sus procesos y su gente”. (R. & M., 2015, pág. 98)</p>	<p>El usuario del proceso administrativo de trámite de DNI se encuentra satisfecho con el servicio que le asegura la obtención de su documento de identidad.</p>	<p>Tangibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo y supervisión. • Equipos. • Infraestructura adecuada. • Limpieza. • Presentación del personal. • Identificación. • Material utilizado adecuado. 	<p>1,2,3,4,5,6</p>	<p>Escala de Likert: Bajo. (1) Totalmente de acuerdo. ,Medio. (2) De acuerdo; Alto. (3) Neutral; (4) En desacuerdo; (5) Totalmente en Desacuerdo</p>
		<p>Sensibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trato amable. • Rapidez en la atención. • Brevedad en los tramites. 	<p>Cuestionario. 7,8,9</p>	
		<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Xonocimiento del servicio por parte de los colaboradores. • Honestidad y confianza. 	<p>10,11.12</p>	
		<p>Empatía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada. • Receptividad de sugerencias y/o observaciones. • Comprensión de las necesidades. 	<p>13,14,15 y 16</p>	

FICHA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS



UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1 Experto Mg. Giethina Paul Cepeda Ortiz.

1.2 Especialidad Administración.

1.3 Cargo actual Docente a tiempo parcial.

1.4 Grado Académico Master.

1.5 Institución Universidad Privada del Norte

1.6 Tipo de Instrumento Questionario

1.7 Lugar y Fecha Cajamarca, 14 de mayo del 2021.

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		✓				
2	Formulación con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuados para los sujetos del estudio		✓				
4	Facilita la prueba de hipótesis	✓					
5	Suficiente para medir la variable	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	✓					
8	Expresado con hechos perceptibles	✓					
9	Tiene secuencia lógica	✓					
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
TOTAL		48					


Coefficiente de valoración porcentual: C = 90%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....


 Firma del experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. **Experto:** Isaias Montenegro Cabrera
- 1.2. **Especialidad:** Administrador de Empresas
- 1.3. **Cargo actual:** Docente
- 1.4. **Grado académico:** Doctor
- 1.5. **Institución:** Universidad Privada del Norte
- 1.6. **Tipo de Instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Lugar y fecha:** 9 de junio de 2021

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total	40	8				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 96\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



.....
Firma y sello del Experto

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	LA RELACIÓN DE LA EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA OFICINA REGISTRAL CAJAMARCA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL – RENIEC
Línea de investigación:	Calidad Organizacional
Apellidos y nombres del experto:	MCs. Econ. Liliana Carrillo Carranza
El instrumento de medición pertenece a la variable:	EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Buenos días (tardes) estimado Usuario.

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional que permitirá conocer la satisfacción del usuario en el servicio de trámite de DNI de ciudadanos mayores de 17 años.

Quisiéramos pedir su ayuda para que conteste algunas afirmaciones que no lleven mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Muchas gracias por su colaboración.

Género.	
Masculino ()	Femenino ()

Cuestionario: Proceso Administrativo de Captura de DNI a usuarios de la OR Cajamarca del RENIEC.

AFIRMACIONES		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Dimensión: Planeación.						
1	Durante el trámite se ha realizado el registro de datos según lo solicitado.					
2	En el trámite se realiza la toma de las impresiones dactilares					
3	Al finalizar el trámite se revisó la ficha impresa.					
Dimensión: Organización.						
4	La cantidad de ventanillas para la atención son las adecuadas.					
5	La distribución de las ventanillas para la atención es la adecuada.					
6	Las áreas de tránsito están libres de materiales y objetos para no obstruir la circulación.					
7	Los ambientes de espera de trámites, se encuentran limpios y ordenados.					
Dimensión: Dirección.						
8	Los trabajadores muestran entusiasmo por servir al ciudadano.					
9	Se manifiesta un trabajo de equipo entre los trabajadores.					
10	Los colaboradores demuestran tener conocimiento claro sobre el trámite.					
11	Se manifiesta una buena comunicación entre compañeros de trabajo.					
12	Los trabajadores demuestran tener motivación por el servicio al ciudadano.					
Dimensión: Control						
13	Existe una supervisión continua del trabajador durante el trámite.					

14	Durante el trámite se ha verificado los requisitos presentados.					
15	Se verifica con el usuario los cambios realizados en el registro.					
16	Durante el trámite se le pide al usuario dar conformidad del registro.					

Cuestionario: Satisfacción de la atención de los usuarios de la OR Cajamarca del RENIEC.

AFIRMACIONES		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Dimensión: Tangibles.						
1	Los equipos informáticos y otros utilizados para la atención al público son los adecuados					
2	Existe la infraestructura adecuada en el ambiente.					
3	Existe una adecuada limpieza y orden en el ambiente de atención.					
4	El Registrador presenta limpieza y orden en su vestimenta.					
5	El Registrador se presenta debidamente identificado					
6	Los materiales utilizados en el trámite del DNI es el adecuado					
Dimensión: Sensibilidad.						
7	Recibió un trato amable y cortés durante su trámite de DNI					
8	EL tiempo de espera para realizar el trámite es breve.					
9	La demora durante el trámite del DNI es mínima.					
Dimensión: Seguridad.						
10	El personal tiene el conocimiento suficiente para realizar la atención del trámite del DNI.					
11	Siempre existe una comunicación clara durante el trámite del DNI					
12	En el trámite de DNI siempre existe un ambiente de confianza.					
Dimensión: Empatía						
13	En el trámite del DNI el usuario siempre es escuchado					
14	Durante el trámite del DNI siempre se buscan las soluciones a los problemas presentados.					
15	La opinión del usuario siempre es considerada.					
16	Durante el Trámite del DNI se comprende las necesidades del usuario.					