



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Título**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL AREA DE  
IDENTIDAD DEL RENIEC, LIMA 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION**

**AUTORA:**

**GRANIZO POMA OLGA**

**ASESOR**

**TERESA GONZALES MONCADA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACION DE OPERACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

Página del Jurado

---

Dr.  
Presidente

---

Dr.  
Secretario

---

Dr.  
Vocal

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento y reconocimiento a la familia del programa SUBE, familiares, amigos a cada uno de ellos y sobre todo a mi menor hijo Leonel Fernando Hermoza Granizo, porque él es y será siempre el motor y motivo de todos mis logros, gracias por el tiempo y las limitaciones encontradas a lo largo del camino les hago presente mis afectos hacia cada uno de ustedes.

### Dedicatoria

A mi madre Octavia por el apoyo incondicional que siempre me brinda, a mi menor hijo Leonel que es mi impulso para seguir día a día y a Dios por haberme dado la oportunidad de llegar a cumplir uno de mis objetivos.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Olga Granizo Poma, estudiante del Programa Sube de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 09956373 con la tesis titulada “Gestión Administrativa y Atención al Cliente en el area de Identidad del Reniec, lima 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1 La tesis es de mi autoría
- 2 He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3 La tesis no ha sido autoplagiado es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4 Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni aplicados, no copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se contribuirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta, fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros). Asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiendo a la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, 2017

Olga Granizo Poma  
\_\_\_\_\_  
DNI 09956373

## **Presentación**

En el presente trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y atención al cliente en el área de Identidad del RENIEC, Lima 2017” se presenta para obtener el título de Licenciada en Administración en estricta observancia y cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, el objetivo de la investigación es identificar la relación entre la gestión Administrativa y atención al Cliente en el área de Identidad del RENIEC, 2017 la misma que consta de los siguientes capítulos:

En el capítulo I: Introducción se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, el planteamiento de los problemas de la investigación, la justificación, la formulación de hipótesis y por último los objetivos.

En el capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos de la presente investigación respectivamente.

En el capítulo V, VI, VII y VIII: se presentan las conclusiones, recomendaciones, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados respectivamente.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

## INDICE

Pagina del jurado	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Declaracion de autenticidad	v
Presentacion	vi
Indice	vii
Indice de tablas	ix
Resumen	x
ABSTRACT	xi
I. Introduccion	12
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.2. TRABAJOS PREVIOS	15
1.3. TEORIAS	20
1.3.1. Teorias de Gestion Administrativa	21
1.3.2. Teorias de Atencion al cliente	25
1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA	29
1.4.1. Problema General	29
1.4.2. Problema Especificos	29
1.5. JUSTIFICACION	29
1.5.1 Justificacion Teorica	29
1.5.2. Justificacion Practica	30
1.5.3. Justificacion Metodologica	30
1.5.4. Justificacion Economica	31
1.6. HIPÓTESIS	31
1.6.1. Hipótesis general	31
1.6.2. Hipótesis específicos	31
1.7. OBJETIVO	31
1.7.1. Objetivo General	31
1.7.2. Objetivo específicos	31
II. Metodo	33

2.1 NIVEL DE INVESTIGACION	34
2.2 Tipo de estudio	34
2.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	35
2.3.1.Población	36
2.3.2.Muestra	36
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	37
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	38
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	38
III.Resultados	41
3.1.Contraste de Hipotesis	42
3.1.1.Hipotesis General	42
3.1.2.Hipotesis Especifica 1	43
3.1.2.Hipotesis Especifica 2	44
3.1.3.Hipotesis Especifica 3	45
3.1.3.Hipotesis Especifica 4	46
IV. Discusion	89
V. Conclusion	92
VI. Recomendaciones	96
VII. Referencias	98
VIII Anexos	101
ANEXO 1: Instrumento	100
ANEXO 2: Validacion de Juicios de Expertos	107
ANEXO 3: Matriz de consistencia	119

## INDICE DE TABLAS

Tabla No 1 Operacionalizacion de Variables	38
Tabla No 2 Operacionalizacion de Gestion Administrativa	47
Tabla No 3 Resultados de frecuencia de Gestion Administrativa	48
Tabla No 4 Resultados de frecuencia de dimension Planeacion	49
Tabla No 5 Resultados de frecuencia de dimension Organizacion	50
Tabla No 6 Resultados de frecuencia de dimension Direccion	51
Tabla No 7 Resultados de frecuencia de dimension Control	52
Tabla No 8 Operacionalizacion de Atencion al Cliente	53
Tabla No 9 Resultados de frecuencia de Atencion al cliente	54
Tabla No 10 Resultados de frecuencia de dimension Calidad	55
Tabla No 11 Resultados de frecuencia de dimension Accesibilidad	56
Tabla No 12 Resultados de frecuencia de dimension Profesionalidad	57
Tabla No 13 Resultados de frecuencia de dimension Diligencia	58
Tabla No 14 Resultados de frecuencia de dimension Cortesia	59
Tabla No 15 Descripcion de resultados de las preguntas de planeacion	60
Tabla No 22 Descripcion de resultados de las preguntas de organizacion	67
Tabla No 31 Descripcion de resultados de las preguntas de direccion	76
Tabla No 39 Descripcion de resultados de las preguntas de control	84

## RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión Administrativa y Atención al cliente en el área de identidad de Reniec de Lima 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación de la Gestión Administrativa y Atención al Cliente del Área de Identidad del Reniec, lima 2017 se alcanzó dicha finalidad profundizando en las diversas teorías administrativas relacionadas con la gestión administrativa según Robbins, Decenzo, Moon está compuesto por los elementos de planeación, organización, dirección y control, así mismo Blanco, lobato que está compuesta por calidad, accesibilidad, profesionalidad, diligencia y cortesía.

El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 70 trabajadores del área de identidad del Reniec, se utilizó el Alfa de Crombach y la validez de expertos para determinar la confiabilidad y validez del instrumento, la recolección de datos se obtuvo a través de encuestas dirigida a través de dos cuestionarios de 29 y 25 preguntas de cada una con 5 alternativas , posteriormente se procesó la información con el programa estadístico SPSS versión 21.0, el cual se procedió a elaborar la discusión, conclusión y recomendación. Concluyendo la gestión administrativa se relaciona significativamente con la atención al cliente del área de identidad del Reniec .lima 2017.

Palabras claves: planeación, organización, dirección, control

## **ABSTRACT**

The present research entitled Administrative Management and Customer Service with the collaborators of Reniec de Lima's identity area, 2017 had as general objective to determine the relationship of the Administrative Management and Customer Service of the Identity Area of Reniec, Lima 2017 was reached The purpose is to deepen the various administrative theories related to administrative management according to Robbins, Decenzo, Moon is composed of elements of planning, organization, management and control, as well White, which is composed of quality, accessibility, professionalism, diligence and courtesy .

The type of study was descriptive correlational, non-experimental and cross-sectional design. The population and sample consisted of 70 workers from the Reniec identity area, a Crombach Alpha measurement scale and the validity of experts to determine the reliability and validity of the instrument, data collection was obtained through surveys Addressed to two questionnaires of 29 and 25 questions of each one with 5 alternatives, the information was then processed with the statistical program SPSS version 21.0, which proceeded to elaborate the discussion, conclusion and recommendation. Concluding that the administrative management is significantly related to the customer service of the Reniec .lima 2017 area of identity.

Keywords: planning, organization, direction, control.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

La gestión administrativa ha evolucionado a través de la historia ahora en la actualidad nos da la oportunidad de aprender del pasado, algunas ideas y ciertos métodos actuales de la administración tienen origen directo en las aportaciones que hicieron los teóricos de la administración, ha existido desde hace miles de años, las pirámides de Egipto y la Muralla China son proyectos de gran envergadura que empleaban a decenas de miles de personas se organizaron, planearon y eran guiados hacia un objetivo. Vivimos en una época muy dinámica. Los cambios ocurren a una velocidad sin precedentes de tal manera que la gestión administrativa se basa en el desenvolvimiento de un cambio dinámico, toma de decisiones, en un mercado competitivo y productivo a nivel mundial.

En el siglo XX, Adam Smith aporta en el campo de la administración que la división de trabajo elevaba la productividad porque aumentaba la habilidad y la destreza de cada obrero, economizaba el tiempo que normalmente se perdía al cambiar de una tarea a otra. Con Frederick Taylor en 1911, se profundiza en su estudio y se crean los lineamientos para mejorar la eficiencia de la producción, destacando cuatro principios: planeación, preparación, control y ejecución, que significaban la prosperidad tanto para gerentes como para obreros. El industrial francés Henri Fayol escribió de las cinco actividades administrativas conocidas como el proceso administrativo, estas actividades son de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Las escuelas clásicas de la administración del siglo XX, sus principales representantes fueron, Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y William Gilbreth; Administración Científica y Henry Fayol, Enfoque Funcional, establecen modelos de administración, establecimiento ampliamente de las empresas americanas y europeas en las primeras décadas del siglo.

En el Perú es una necesidad estudiar la gestión administrativa y atención al cliente porque contribuirá a construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficiente de una manera propicia y benéfica para todos, la investigación se enfoca en la toma de decisiones, capacitación y

modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocido a nivel de funcionarios y personal de confianza apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión. El estudio de la gestión administrativa es un importante para que se produzca el correcto desarrollo, el contribuye en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización, ya que sustenta las bases para la ejecución de la tareas para cumplir los objetivos, esto permitirá brindar un buen servicio que garanticen la buena percepción del cliente que la organización les brinde.

La atención al cliente es una de las preocupaciones de las empresas públicas en los diversos sectores para quienes necesitan de ellos, lo que las obliga a evaluar la percepción de valoración de éstos sobre los servicios ofrecidos.

Como variable de estudio de atención al cliente es difundir el buen servicio en el ámbito de la sociedad, mediante este estudio se busca facilitar el acceso desafiante e innovador mundo del servicio y la atención al cliente en las organizaciones, teniendo presente la evolución de los diversos escenarios del entorno en que nos toca vivir, se debería consolidar a las instituciones públicas, implementando un nuevo estilo de gestión, basado en la transparencia, concertación, autoridad y liderazgo, planeamiento y excelencia, para ello ejerce las competencias con recursos adecuados

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), organismo autónomo encargado de la identificación de los peruanos, otorga el documento nacional de identidad, registra hechos vitales: nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil. En procesos electorales nuestra participación consiste en proporcionar el Padrón Electoral. Creada constitucionalmente mediante la Ley N° 26497, con fecha 12 de julio de 1995, nuestra institución ha logrado en los últimos años, un gran salto cuantitativo y cualitativo en la identificación y el registro de hechos vitales de todos los peruanos. La misión del Reniec, Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas; participar del Sistema Electoral; y promover el uso de la identificación y certificación digital, así como la inclusión social con enfoque intercultural. Visión, "Fortalecer la ciudadanía y el desarrollo equitativo del país

como la entidad de registro del Estado peruano que garantiza a las personas su condición de sujetos de derecho; genera confianza y seguridad jurídica; y promueve el gobierno electrónico a través de la tecnología de información y comunicaciones". Los antiguos registros manuales han dado paso a los avances de la tecnología logrando consolidar como una de las instituciones más modernas en materia de identificación y registros civiles en Latinoamérica y el Caribe. Sumado a ello somos también la institución pública más confiable del país según estudios de investigación realizados por importantes empresas encuestadoras.

El problema que presenta en el área de identidad del Registro Nacional De Identificación y Estado Civil es que no se cumplen las metas anuales establecidas, ya que la Gerencia de la Restitución e Identidad y Apoyo Social se encarga de realizar registros manuales itinerantes, desplazamientos a nivel nacional con el propósito de documentar a las personas indocumentadas pertenecientes a los sectores vulnerables, se generara aliados estratégicos, sensibilizar a las autoridades locales y la población, orientar y brindar asistencia registral para la obtención de un Acta de Nacimiento requisito indispensable para su Dni entre otras, el cual está orientado mediante un presupuesto anual, el cual debemos cumplir con el objetivo.

El derecho a la Identidad que tiene todo individuo a ser reconocido estrictamente por lo que es y el modo que es. Vale decir, el derecho a ser individualizado conforme a determinados rasgos distintivos.

## **1.2. Trabajos previos**

Los trabajos previos son representados en la investigación reflejan los avances y el estado actual del conocimiento de un área determinada que anteceden al nuestro con anterioridad, son necesarios para el objeto de estudio, porque facilitan la propuesta y permiten obtener nuevos resultados donde se manejen las mismas variables de esta manera se podrá tener una visión amplia sobre el tema de estudio.

Recari (2015) en la tesis titulada "Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación de Guatemala" tesis presentada con el grado de título de administrador de empresas en el grado académico de licenciado, en la universidad Rafael Landívar en

Quetzaltenango, Guatemala. El objetivo principal determinar cómo es la gestión administrativa en los departamentos de compras y requisiciones del Ministerio de Gobernación de la República de Guatemala, la metodología aplicada consistió en elaborar cuestionarios estructurados que fueron la base para la recolección de la información necesaria, los cuales fueron dirigidos, a los diferentes operadores y jefes inmediatos de las diferentes instituciones que conforman dicho ministerio. La investigación fue de carácter descriptivo correlacional y para presentar los resultados se utilizaron tablas que muestran la información.

Se llegó a concluir que todas las instituciones que pertenecen al Ministerio de Gobernación, están sujetas a mecanismos de control en los diferentes procesos y eventos de compras y contrataciones dentro del ministerio de gobernación y afuera del mismo los que están establecidos por la ley y los que se proponen dentro de los planes de presupuesto anual, con el propósito de mantener una gestión ágil transparente ante los constantes procesos de fiscalización contable y de la opinión pública en general, aunque hacen falta más controles administrativos en el fraccionamiento de las compras, lo que da lugar a la discrecionalidad de los operadores encargados.

De la Rosa y Arregoces (2015) la tesis presentada sostiene que el "Diseño de un plan de mejoramiento administrativos para los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa Buzca S.A en la ciudad de Cartagena, tesis presentada para obtener el título de administradores de empresas. Tuvo por objetivo general diseñar un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa Buzca S.A. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva correlacional, la población y muestra fueron constituidas por 15 empleados de los departamentos de compra, logística y recursos humanos, la técnica especificada fue el cuestionario.

La conclusión fue lograr mejoras en los procesos administrativos como la planeación, organización, dirección y control, bajo estrategias gerenciales modernas, donde la toma de decisiones no este centralizado solo por directivos, sino sea integral con apoyo del personal, diseños de planes efectivos, establecer

medidas de control interno, organizar de manera adecuada las áreas de trabajo con el fin de lograr mayor control y motivación al personal.

La investigación presentada nos indica que son fundamentales los procesos administrativos de toda organización puesto que gracias a esto facilita lograr los objetivos organizacionales con eficiencia y eficacia, integrando todas las áreas para lograr una buena gestión.

Gómez (2014), en la tesis titulada “Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transporte y seguridad de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión “Tesis para obtener el grado de título profesional de licenciada en administración en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo general sustentar la manera en que la gestión administrativa influye en la eficacia en la oficina de transporte y seguridad en estudio. La presente investigación ha utilizado un diseño no experimental, descriptivo correlacional se utilizó técnicas e instrumentos, la población estuvo conformada por 17 trabajadores de la oficina de transporte y seguridad vial de la ciudad de Huamachuco, también de ochenta y siete (87) conductores y veinticinco (25) coordinadores.

La conclusión es que los objetivos de la investigación han sido alcanzados de manera satisfactoria de igual manera la hipótesis ha sido confirmada, es decir que la Gestión administrativa influye de manera directa y eficacia en la oficina de transporte y seguridad y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión.

Espinoza (2013) en la tesis titulada “El control interno en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Tuvo por objetivo analizar si el Control Interno da confiabilidad a la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos 2011. Tipo de investigación básica, diseño no experimental. La población objeto de estudio está compuesta por 315 funcionarios y trabajadores de seis Gerencias Municipales de la Municipalidad de Chorrillos. El tamaño de muestra por gerencias municipales, siendo un total de 74 funcionarios y

trabajadores. El instrumento utilizado fueron la entrevista y encuesta.

Concluye que los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Chang (2014). La tesis titulada “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala”. Tuvo por objetivo identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. Tipo de investigación básica, diseño no experimental. La población y la muestra la conforman un total de 170 usuarios de los servicios municipales, que demandaron los servicios en la municipalidad de Malacatán, San Marcos, en el mes de abril del 2013. El instrumento utilizado, fue una encuesta, con una batería de preguntas cerradas, dirigida a los 170 usuarios en las oficinas de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos.

Concluye que el usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos, en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí que demuestran sus colaboradores y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles

Totala (2014) en la tesis presentada “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa-2013, Manabí”, Ecuador, para optar el grado de Doctor en Administración. Tuvo por objetivo proponer un diseño de clima organizacional en el desempeño profesional y a su vez en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa. Tipo de investigación aplicada, diseño experimental. La población es de 130 funcionarios

del Municipio de Jipijapa. El instrumento es la encuesta dirigida a los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa.

Concluye que el Municipio de Jipijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos. El Ilustre Municipio de Jipijapa no brinda en su totalidad el apoyo de la organización institucional y la gestión administrativa, para fortalecer el entorno laboral de los servidores públicos.

Tirado (2014) la tesis de estudio "Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad, Trujillo" para obtener el título de Licenciado en la Administración de la universidad de nacional de Trujillo, Perú. Tuvo por objetivo principal fundamentar de qué manera la gestión administrativa en la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad. Tipo de diseño de investigación no experimental, correlacional la técnica está basada en encuestas y entrevistas.

Conclusión la gestión administrativa influye directamente en la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad tomando como referente la contratación de la hipótesis que ha podido determinar que ambas variables tienen relación entre ellas, la calidad de servicio que ofrece el colegio químico farmacéutico es regular por algunas debilidades como el caso de los recursos humanos y gestión tecnológico así mismo también por la amenaza de robos la falta de capacidad de gestión de algunos directivos y por el personal operativo, por otra parte muestra deficiencia ante actitudes y aptitudes frente al trabajo.

Subasté (2013) la tesis presentada de "Atención al cliente de Emapa Cañete 2013-San Vicente de Cañete". Tesis para optar el Título de Ciencias Administrativas Contables en la Universidad Privada los Ángeles de Chimbote Perú. Donde el objetivo general fue realizar un cambio positivo del área de atención al cliente de Emapa Cañete S.A. y que repercuta en toda la organización y sea en beneficio de sus clientes, y como objetivo específico fue utilizar las propuestas e intervenciones del proyecto y que influya considerablemente en el área de atención al cliente y se puede determinar parámetros que permitan a la empresa a mejorar el clima laboral

y satisfacer al cliente. La investigación que se utilizó es el método descriptivo estadístico y de análisis. Tipo de diseño no experimental-transversal. La población está conformada por un total de 40 trabajadores del área de atención al cliente Emapa-Cañete S.A.

En conclusión se pudo sustentar que con los miembros de una organización se puede lograr un avance progresivo en todas las actividades programadas o procesos, lo que puede mejorar el clima laboral y sobre todo que el cliente-usuario se sienta beneficiado con el producto final. El clima laboral repercute de manera positiva en el área de atención al cliente de Emapa Cañete S.A en base a la buena conducta y la percepción de sus colaboradores lo que viene además generando satisfacción al cliente y por ende un incremento significativo de facturación.

### **1.3 Teorías**

“La Gestión administrativa se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia mediante otras y junto a ellas para definir, alcanzar los objetivos en las diferentes áreas de una entidad. Eficiencia: significa hacer una tarea correctamente y se refiere a la relación que existe entre insumos y productos. Eficacia: se refiere hacer la tarea correcta, esto significa alcanzar las metas. (Robbins, Decenzo, Moon, 2013, pag.19 )

“La Gestión administrativa implica conocer el entorno, conceptualizarlo y generar estrategias donde la administración contribuya a la organización interna, permite que los organismos aprovechen sus recursos con eficiencia y logren sus objetivos con eficacia” (Hernández y Rodríguez 2011)

“La Gestión administrativa consiste en interpretar los objetivos de la empresa, transformarlos en acción empresarial mediante la planeación, organización, ejecución y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos” (Chiavenato, 2009)

La gestión administrativa debe reflejar a nuestra realidad ya que vivimos en una época muy dinámica, los cambios ocurren a una velocidad sin precedentes, los

autores toman como base las cuatro funciones tradicionales de la administración: planificar, organizar, dirigir y controlar. La administración no es un campo de trabajo aislado. Por el contrario, abarca el trabajo y las prácticas de individuos ubicados dentro de una gran variedad de disciplinas.

### **1.3.1 Gestión administrativa:**

Según Robbins, Decenzo, Moon, (2013, p16)

La gestión administrativa de una empresa es fundamental para que esta tenga buenos resultados. Podríamos definirla como el proceso mediante el cual los administradores crean un buen ambiente de trabajo, coordinan la actuación del equipo humano que forma la entidad y del resto de recursos de la empresa, y realizan las actividades necesarias para alcanzar de una manera eficiente los objetivos empresariales previstos, la gestión administrativa representa el análisis de los elementos de la administración; planeación, organización, dirección y control.

#### **1.3.1.1 La Planeación**

Es el elemento por el cual abarca definir los objetivos o las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esas metas, y preparar una amplia jerarquía de planes para integrar y coordinar las actividades Robbins, Decenzo, Moon, (2013).

La planeación se utiliza para una formulación a futuro dentro de una organización adecuada para alcanzar los objetivos trazados.

#### **1.3.1.2 La Organización**

Son elementos relacionados a la estructura y diseño organizacional, la comunicación y las tecnologías de información, al cambio e innovación. Es en esta área, donde se concentran los factores internos para una mejor ejecución de los procesos administrativos Robbins, Decenzo, Moon, (2013).

En este elemento nos identifica para interactuar en una estructura formada para cumplir y alcanzar las metas.

#### **1.3.1.3 La Dirección**

Es aquello que involucra el comportamiento organizacional, los grupos y equipos de trabajo, la motivación y el liderazgo como parte importante en la orientación e influencia en un grupo, para la consecución y logro de objetivos. Estos elementos, representan el poder, la motivación, el compromiso y las relaciones que se combinan en el entorno de la empresa Robbins, Decenzo, Moon, (2013).

Dentro de una organización se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de una autoridad mediante su comportamiento dentro de grupos y equipos de trabajo donde realizan propuestas independientes.

#### **1.3.1.4 El Control**

Es el proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurar que se realicen conforme a los planes y se corrijan las desviaciones importantes, determinar las posibles deficiencias o fallas en los procesos, a fin de tomar medidas correctivas que eviten el logro objetivo Robbins, Decenzo, Moon, (2013).

El un elemento primordial de todo administrador de una empresa el cual podrá verificar la situación real de la organización que se realice las medidas correctivas ante un problema.

#### **1.3.1.5 Características de la Gestión Administrativa.**

Cumplimiento de metas, el propósito de una organización suele estar expresado en términos de una meta o un conjunto de metas de corto o largo plazo y que se cumplan con lo previsto.

Toma de decisiones para establecer el propósito y realizar una serie de actividades para convertir la meta en realidad.

Desarrollo de una estructura sistemática que define y limita el comportamiento de sus miembros creando reglas, reglamentos.

Formar equipos de trabajo, coordinación sistemática dentro de una organización. La gestión administrativa en todas sus características son importantes porque implica las tareas que se define los objetivos o metas de la organización, establecer una estrategia para alcanzar esas metas conjuntamente con los equipos de trabajo que deben estar integrados para lograr el objetivo deseado.

#### **1.3.1.6 Importancia de la Gestión Administrativa**

La administración como campo de estudio ofrece información sobre muchos aspectos de la vida diaria de las organizaciones y por ello es importante para toda empresa.

Tener una mejor forma de administrar en las organizaciones porque interactúan todos los días. Debemos tener en cuenta que la gestión administrativa no es un campo de trabajo aislado por el contrario, abarca el trabajo y las prácticas de cada individuo ubicados dentro de una organización.

Es importante conocer los procesos para mejorar las fortalezas, debilidades el administrador tenga la capacidad de manejar al personal, tener una buena comunicación con los empleados y así el personal trabaje con más ánimo.

Según Hernández y Rodríguez, (2010, p161)

Para administrar y gestionar una empresa es mediante los procesos administrativos, es la transformación de ideas en términos de objetivos que establece la gestión de la empresa para asegurarse el cumplimiento de lo previsto, proceder con las modificaciones o ajustes pertinentes. Los elementos del proceso administrativo son la planeación, organización, dirección y control.

#### **1.3.1.7 Planeación**

Es la proyección impresa de las acciones de corto, mediano y largo plazos de las empresas para que operen con éxito. Hernández y Rodríguez, (2010, p161)

### **1.3.1.8 Ventajas de la planeación:**

La planeación permite que las personas generen un espíritu de esperanza por un cambio positivo, genera motivación individual y colectiva.

Permite utilizar mejor los recursos de la empresa

La planeación permite traducir las estrategias en planes de acción concretos.

Permite una mejor organización

Fomenta la integración de los recursos humanos, ayuda a la dirección de la empresa. Permite reducir la incertidumbre, el riesgo y los efectos del cambio.

### **1.3.1.9 Organización**

Es cuando se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa, estableciendo la autoridad en materia en toma de decisiones, las líneas de comunicación formal para facilitar la comunicación y cooperación de los equipos de trabajo con la finalidad de alcanzar los objetivos y la estrategia. Hernández y Rodríguez, (2010, p192).

### **1.3.1.10 Dirección**

Nos conduce hacia un rumbo concreto con un objetivo por lograr, con un nivel jerárquico en la estructura, con funciones concretas, dirección de equipos de trabajo hacia los grandes objetivos de la empresa. Hernández y Rodríguez, (2010, p214).

### **1.3.1.11 Control**

Es un elemento vital ya que nos permite a las empresas autorregularse y mantener su desarrollo en los términos deseados desde la planeación. Hernández y Rodríguez, (2010, p214).

### **1.3.2 Teorías de atención al cliente**

“La atención al cliente es aquella actividad que relaciona el cliente con la empresa para lograr su satisfacción con la atención brindada. Añade que es una gama de actividades en conjunto el cual origina una relación” Blanco, Lobato (2009).

“La atención al cliente es uno de los aspectos más importantes es la comunicación es la base de las buenas relaciones con el cliente, esta consiste en la transmisión de información desde un emisor hasta un receptor por un medio de un canal.” Cepam (2013)

“La atención al cliente consiste en “hacer que encajen dos grupos de personas: los empleados y los clientes para que obtenga la empresa una ventaja positiva y debe estar enraizada en la cultura y en el credo de la empresa, la importancia que es un cliente” Beckwith (2005).

La atención al cliente como se expresa los autores citados nos demuestra que tan importantes son para una empresa, la relación que guarda el cliente con la empresa ya que se puede tener un buen producto pero si no se consigue una buena atención dejara el cliente en retornar, por el cual una buena atención con un buen servicio obtendremos a nuestros clientes satisfechos.

#### **1.3.2.1 Atención al cliente**

Según Blanco, Lobato (2009, p289) la atención al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa con el fin de que el cliente obtenga los productos necesarios para satisfacer sus necesidades. Sus elementos son:

##### **1.3.2.2 La Calidad**

La atención al cliente debe ser de calidad y en ella no se debe producir ningún tipo de fallo, de forma que el cliente perciba un servicio fiable que le de confianza en la empresa.

### **1.3.2.3 La Accesibilidad**

La atención al cliente debe ser accesible por lo que es preciso abrir diferentes vías, telefonía, correo convencional y electrónico, de atención personal directa.

### **1.3.2.4 La Profesionalidad**

Son las personas encargadas capacitadas, deben estar formadas al efecto y su actuación debe estar guiada en todo caso para el logro de los objetivos para la atención al cliente.

### **1.3.2.5 La Diligencia**

El cliente tiene que percibir que la atención que se le presta es rápida, oportuna y eficiente.

### **1.3.2.6 La Cortesía**

Se debe mantener, en todo caso un comportamiento amable que muestre respeto y consideración con el cliente. Ambientación los elementos físicos que soportan la atención al cliente deben estar en perfecto uso y ser agradables, de forma que generen un ambiente de confianza.

### **1.3.3.7 La importancia del cliente**

Según Blanco, Lobato sostiene que el cliente

Es una persona impulsada por un interés personal y que tiene la opción de recurrir a nuestra organización en busca de un producto o servicio, o bien de ir a otra institución.

A esta persona la encontramos no solo en el campo comercial, empresarial o institucional, sino también en la política, en la vida diaria, cuando somos pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o públicos usuarios que buscan satisfacer una necesidad.

### **1.3.3.8 Características de atención al cliente**

Según Blanco, Lobato señala las características:

El cliente evalúa el resultado de la compra según sus expectativas si se cumple el cliente se sentirá satisfecho.

Sobre la atención brindada el cliente mejorara su percepción del producto o servicio que ha cubierto sus necesidades.

Se sentirá fortalecido su vínculo con la empresa que le ha proporcionado satisfacción y comunicara a los demás personas su confianza.

El cliente satisfecho con el trato brindado por una empresa la recomienda a sus familiares y amigos, pero si quedo insatisfecho con el trato o producto se lo hará saber del mal trato y mal servicio.

La atención de calidad no responde a una buena intención, sino a una estrategia de negocios fundamental para seguir operando en el mercado.

Es una tarea colectiva que comprende a todas las áreas y no solo los que tienen trato directo con el público.

#### 1.3.3.9 Tipos de cliente:

<b>Tipos de cliente</b>	<b>Signos</b>	<b>Trato sugerido</b>
<b>Introverso</b>	Distante, observador, desconfiado ante tratos extroversos	Objetividad, serios, ser directo.
<b>Duro</b>	Levanta la voz, detallista, contradice y discute utiliza el “no” sabe lo que quiere.	Seguridad y profesionalidad, usar buenos argumentos no llevar la contra.
<b>Extroverso</b>	Deseos de agradar, expresivo hablador, susceptibles a ser halagados	Simpatía, contacto con la mirada, ser correctos darles el mismo trato que ellos brindan.

<b>Condicionados</b>	Desconfiados, indecisos	Delicadeza, ofrecerles colaboración, no presionarlos, profesionalidad.
<b>Nervioso</b>	Agresividad, malhumorado, impaciente y grosero	Paciencia no utilizar sus mismas armas no contradecirlos, no alargar la conversación.

Según Cepam (2013, p12).

El cliente es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo de satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios

“A los clientes hay que tratarlos como ellos quieren ser tratados”

Los factores para una buena atención al cliente:

#### **A. Mostrar atención**

Para toda empresa que funcione debidamente, lo primero a realizar en el momento que ingresa el cliente es demostrarle que para la empresa es una persona importante.

#### **B. Tener una presentación adecuada.**

El cliente es muy observador es por ese motivo que la imagen no sea descuidada.

#### **C. Atención personal y amable**

El cliente si es atendido de forma cordial, transmitirá su percepción y la buena atención con el que fue recibido.

#### **D. La comunicación verbal**

Es aquella comunicación utilizada de palabras habladas o escritas para transmitir el mensaje esta debe ser coherente con la vía oral dirigido al cliente o persona.

#### **E. La comunicación no verbal**

Esta comunicación al cliente es de forma corporal se produce cara a cara ya que la comunicación es a partir de los gestos que expresamos emociones y sentimientos al momento de la atención.

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec lima- 2017?

##### **1.4.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre planeación y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec, lima, 2017?
- b) ¿De qué manera se relaciona la organización y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec, lima, 2017?
- c) ¿Cómo se relaciona la dirección y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec, lima -2017?
- d) ¿Qué relación existe entre el control y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec, lima -2017?

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

Las razones fundamentales para realizar la presente investigación se basaron en los siguientes hechos:

##### **1.5.1 Justificación teórica**

Robbins, Decenzo, Moon (2013, p.15) señala que todos debemos tener gran interés por encontrar una mejor forma de administrar, profundizar, enfocar teóricamente en una época muy dinámica ya que los cambios ocurren a una velocidad sin precedentes.

Por ello el presente trabajo de estudio se justifica porque permite proponer

Identificar un campo tan dinámico como la administración el cual vincula con otras disciplinas como las ciencias políticas porque estudia el comportamiento de los individuos y grupos, en nuestra realidad problemática se considera por los procesos que están orientados para una adecuada gestión y servicio que se brinda al ciudadano. Se debe contextualizar sobre las variables para dar información, conocimiento relevante a los diferentes campos, áreas, instituciones, u organismos para poder interactuar o discutir del tema.

### **1.5.2 Justificación practica**

Bernal. (2007, p. 15) señala que “es importante valorar la investigación como estrategia porque permite responder a las exigencias”.

El presente trabajo de investigación se justifica en la práctica, se pretende la aplicación de mejora en la gestión administrativa en el área de identidad, se planteara estrategias para obtener resultados concretos al problema con tales resultados se obtendrás cambios con una buena toma de decisión según la problemática, así optimizar un mejor resultado dentro de la organización y exista un cambio e innovación en la gestión administrativa y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

La investigación metodológicamente se justifica al aportar con un instrumento de medición, cuestionario valido y pertinente para su aplicación en empresas u organización del sector público.

### **1.5.4 Justificación económica**

La justificación económicamente se justifica por el costo beneficia ya que el estado genera un servicio móvil en la medida de las características del usuario, condicionándose la naturaleza de las funciones institucionales al tener los servidores que ir hacia el usuario.

## **1.6 HIPÓTESIS**

### **1.6.2 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al cliente en el área de identidad del RENIEC Lima, 2017.

### **1.6.3 Hipótesis específicas**

- a) Existe relación significativa entre planeación y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec Lima, 2017.
- b) Existe relación significativa entre la organizacion y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec Lima, 2017.
- c) Existe relación significativa entre direccion y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec Lima, 2017.
- d) Existe relación significativa entre control y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec Lima, 2017.

## **1.7 OBJETIVOS**

### **1.7.2 General**

Identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec lima, 2017

### **1.7.3 Específicos**

- a) Establecer la relación que existe entre la planeación y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec Lima, 2017.
- b) Determinar la relación que existe entre la organización y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec Lima, 2017.
- c) Establecer la relación que existe entre la dirección y la atención al cliente en

el área de identidad del Reniec Lima, 2017.

- d) Determinar la relación que existe entre el control y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec Lima, 2017.

## **II.MÉTODO**

## **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Nivel de investigación**

El nivel de investigación del presente estudio es descriptivo correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2014) “el estudio descriptivo busca en especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta al análisis” (p. 92).

“Permiten evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se miden cada una de estas, y después cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones” (Hernández et al., 2014, p. 93).

### **2.2 Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo aplicada con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en un tiempo dado. “Su objetivo es la búsqueda de nuevos conocimientos y el progreso científico, es recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico”. (Palomino, Peña, Zevallos y Orizano, 2015, p. 110)

#### **Nivel descriptivo-correlacional**

La presente investigación es nivel descriptivo correlacional. “Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y después, cuantifican y analizan la relación” (Valderrama, 2014, p. 45).

De esta manera, se realizó un estudio con la finalidad de describir las variables en sus niveles y luego asociar ambas a partir de sus mediciones.

### **2.3. Diseño de investigación**

El diseño de investigación del presente estudio es no experimental, correlacional con corte transversal no experimental.

**a) Investigación no experimental**

Es el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y se observa en su ambiente natural para analizarlos (Hernández 2014.p152).

**b) Diseños transaccionales-transversales**

Es aquella investigación que recopila datos en un momento único. El propósito es Describir variables, analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández 2014.p154).

**c) Hipotético deductivo**

El método aplicado en toda la investigación es el hipotético-deductivo porque de la verdad general se obtiene la verdad particular. “Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos” (Cegarra, 2004, p. 82).

**2.3.1 Variables y definición operacional**

**2.3.2 Gestión Administrativa**

“La gestión administrativa en una empresa es fundamental para que esta tenga buenos resultados. Definirla como el proceso mediante el cual los administradores crean un buen ambiente de trabajo, coordinan la actuación del equipo humano que forma la entidad y del resto de recursos de la empresa, y realizan las actividades necesarias para alcanzar de una manera eficiente los objetivos empresariales previstos, la gestión administrativa representa el análisis de los elementos de la administración; planeación, organización, dirección y control” Robbins, Decenzo, Moon (2013).

## **A) Dimensiones**

- a) Planeación
- b) Organización
- c) Dirección
- d) Control

### **2.3.4 Atención al cliente**

“La atención al cliente es aquella actividad que relaciona el cliente con la empresa para lograr su satisfacción con la atención brindada. Añade que es una gama de actividades en conjunto el cual origina una relación” Blanco, Lobato (2009).

## **B) Dimensiones**

- a) Calidad
- b) Accesibilidad
- c) Profesionalidad
- d) Diligencia
- e) Cortesía

### **2.3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **A) Población**

La población de estudio está conformada por un total de 70 trabajadores del área de Identidad del Registro Nacional de identificación y Estado Civil.

Distribución del universo poblacional de los usuarios del área de Identidad del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2016)

Fuente: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (2017).

## **B) Muestra**

Hernández. (2014), “La muestra es en esencia, un subgrupo de la población, digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese grupo definido” (p. 175). La muestra estará conformada por 70 usuarios del área de Identidad del Reniec, 2016.

### **Criterios de inclusión**

Colaboradores que asistan a realizar trámites en el área de identidad del Registro Nacional de identificación y estado civil.

Usuarios que acepten voluntariamente participar en el estudio.

### **Criterios de exclusión**

Colaboradores que no estén presentes el día de la aplicación del instrumento de investigación.

## **2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) dice: “Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p. 198).

La técnica a utilizarse será la encuesta que consiste en recopilar la información en la muestra de estudio y el cuestionario como instrumento para medir la gestión administrativa y la atención al cliente

## **VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

En la prueba de validez se tomará en cuenta la validez de contenido mediante el juicio de expertos, para lo cual se usará la prueba binomial, y se procesará en el SPSS.

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable

gestión administrativa y variable atención al cliente se medirá la consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach.

<b>Correlaciones</b>				
			GESTION ADMINISTRATIVA	ATENCION AL CLIENTE
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1.000	,666**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	29	29
	ATENCION AL CLIENTE	Coeficiente de correlación	,666**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	25	25

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

## **2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

En la presente investigación se utilizará el método estadístico sistema SPSS, está basado en la aplicación de los instrumentos, los resultados se presentaran en forma de tablas y gráficos para su observación con claridad.

## **2.6 ASPECTOS ÉTICOS**

La presente investigación respeta los criterios establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, que sugiere a través de un diseño el camino a seguir en el proceso de investigación respetando la privacidad del autor así como la discreción para la información privada de la empresa.

**Tabla 1. Operacionalización de variables.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA Y VALORES	CATEGORIAS	INSTRUMENTO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<p>“La gestión administrativa en una empresa es fundamental para que esta tenga buenos resultados. Definirla como el proceso mediante el cual los administradores crean un buen ambiente de trabajo. Robbins, Decenzo, Coulter (2013)</p>	<p>La gestión administrativa se evaluara tomando en cuenta las dimensiones de planeación, organización, dirección y control sin embargo se recurre a sus elementos observables para la elaboración de un cuestionario con respuestas cerradas en escala de Likert para la obtención de resultados fiables.</p>	<p><b>Planeación-</b> es el cual abarca definir los objetivos o las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar metas, y preparar una amplia jerarquía de planes para integrar y coordinar las actividades.</p>	<p>Toma de decisión Elaboración de estrategias Adaptación de planes Integración, coordinación y actividades</p>	<p>P1,P2.P3,P4,P5, P6,P7</p>	<p>(5)Siempre (4)Casi Siempre (3)A veces (2)Casi nunca (1) Nunca</p>	<p>Eficiente Poco Eficiente Deficiente</p>	Cuestionario
			<p><b>Organización-</b> es aquella que abarca elementos relacionados a la estructura y diseño organizacional, la comunicación y las tecnologías de información, al cambio e innovación. Es en esta área, donde se concentran los factores internos para una mejor ejecución de los procesos administrativos</p>	<p>Estructura de diseño organizacional Comunicación y tecnología de información. Cambio e innovación.</p>	<p>P8,P9.P10,P11,P12,P13,P14,P15, P16</p>	<p>(5)Siempre (4)Casi Siempre (3)A veces (2)Casi nunca (1) Nunca</p>	<p>Eficiente Poco Eficiente Deficiente</p>	
			<p><b>Dirección-</b>es aquello que involucra el comportamiento organizacional, los grupos y equipos de trabajo, la motivación y el liderazgo como parte importante en la orientación e influencia en un grupo, para la consecución y logro de objetivos. Estos elementos, representan el poder, la motivación, el compromiso y las relaciones que se combinan en el entorno de la empresa</p>	<p>Equipos de trabajo Motivación Compromiso Logro de objetivos</p>	<p>P17,P18.P19,P20 ,P21,P22,P23,P24</p>	<p>(5)Siempre (4)Casi Siempre (3)A veces (2)Casi nunca (1) Nunca</p>	<p>Eficiente Poco Eficiente Deficiente</p>	
			<p><b>Control-</b>es el proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurar que se realicen conforme a los planes y se</p>	<p>Proceso de vigilar las actividades Corregir desviaciones Tomar medidas correctivas.</p>	<p>P25,P26.P27,P28 ,P29</p>	<p>(5)Siempre (4)Casi Siempre (3)A veces (2)Casi nunca</p>	<p>Eficiente Poco Eficiente Deficiente</p>	

			corrijan las desviaciones importantes, determinar las posibles deficiencias o fallas en los procesos, a fin de tomar medidas correctivas que eviten el logro objetivo.			(1) Nunca	
ATENCIÓN AL CLIENTE	“La atención al cliente es aquella actividad que relaciona el cliente con la empresa para lograr su satisfacción con la atención brindada. Añade que es una gama de actividades en conjunto el cual origina una relación”. Blanco, Lobato (2009)	Atención al cliente se evaluará en consideración a la calidad, accesibilidad, profesionalidad, diligencia y cortesía sin embargo se recurre a sus elementos observables para la elaboración de un cuestionario con respuestas cerradas en escala de Likert para la obtención de resultados fiables.	<b>Calidad-</b> en la atención al cliente debe ser de calidad y en ella no se debe producir ningún tipo de fallo, de forma que el cliente perciba un servicio fiable que le de confianza en la empresa.	Atención de calidad Servicio fiable Generar confianza	P1,P2.P3,P4,P5, P6,P7	(5)Siempre (4)Casi Siempre (3)A veces (2)Casi nunca (1) Nunca	Eficiente Poco Eficiente Deficiente
			<b>Accesibilidad-</b> en la atención al cliente debe ser accesible por lo que es preciso abrir diferentes vías, telefonía, correo convencional y electrónico, de atención personal directa.	Debe ser accesible en diferentes vías Atención personal directa.	P8,P9.P10,P11,P 12,P13	(5)Siempre (4)Casi Siempre (3)A veces (2)Casi nunca (1) Nunca	Eficiente Poco Eficiente Deficiente
			<b>Profesionalidad-</b> las personas encargadas deben estar formadas al efecto y su actuación debe estar guiada en todo caso para el logro de los objetivos para la atención al cliente.	Formación adecuada Guiada para el logro de objetivo	P14,P15,P16,P1 7	(5)Siempre (4)Casi Siempre (3)A veces (2)Casi nunca (1) Nunca	Eficiente Poco Eficiente Deficiente
			<b>Diligencia-</b> el cliente tiene que percibir que la atención que se le presta es rápida, oportuna y eficiente.	Atención rápida Atención oportuna y eficiente	P19,P20	(5)Siempre (4)Casi Siempre (3)A veces (2)Casi nunca (1) Nunca	Eficiente Poco Eficiente Deficiente
			<b>Cortesía-</b> un comportamiento amable que muestre respeto y consideración con el cliente. Los elementos físicos que soportan la atención al cliente deben estar en perfecto uso y ser agradables, de forma que generen un ambiente de confianza.	Comportamiento Amable Respeto al cliente.	P20, P21, P22, P23, P24, P25.	(5)Siempre (4)Casi Siempre (3)A veces (2)Casi nunca (1) Nunca	Eficiente Poco Eficiente Deficiente

## **III.RESULTADOS**

### 3.1 CONTRASTE DE HIPOTESIS

#### 3.1.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.

Hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>)

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.

		GESTION ADMINISTRATIVA		ATENCION AL CLIENTE	
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1.000		,666**
		Sig. (bilateral)			.000
	ATENCION AL CLIENTE	N	29		29
		Coeficiente de correlación	,666**		1.000
		Sig. (bilateral)	.000		
		N	25		25

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

Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre la gestión administrativa y atención al cliente, obteniendo un valor calculado donde  $p=0.01$  a un nivel de significancia de 0,01(bilateral), y un nivel de correlación de 0,666 lo cual indica que existe correlación.

Ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: si existe relación directa y significativa entre la planeación y atención al cliente que ofrece en el área de identidad del Reniec de Lima, 2017.

### 3.1.2 Hipótesis Especifica 1

Existe relación significativa entre planeación y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.

Hipótesis nula (Ho)

Ho: No existe relación significativa entre planeación y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.

Hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>)

H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre la planeación y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.

		PLANEACION	ATENCION AL CLIENTE
Rho de Spearman	PLANEACION	Coeficiente de correlación	,728**
		Sig. (bilateral)	.000
	ATENCION AL CLIENTE	N	29
		Coeficiente de correlación	,728**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	25

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

Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre la planeación y atención al cliente, obteniendo un valor calculado donde  $p=0.01$  a un nivel de significancia de 0,01(bilateral), y un nivel de correlación de 0,728 lo cual indica que existe correlación.

Ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: si existe relación directa y significativa entre la planeación y atención al cliente que ofrece en el área de identidad del Reniec de Lima, 2017.

### 3.1.3 Hipótesis Específica 2

Existe relación significativa entre la organización y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre organización y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.

Hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>)

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la organización y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017

		ORGANIZACION	ATENCION AL CLIENTE
Rho de Spearman	ORGANIZACION	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,758**
		N	29
	ATENCION AL CLIENTE	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000
		N	25

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

Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre la organización y atención al cliente, obteniendo un valor calculado donde  $p=0.01$  a un nivel de significancia de 0,01(bilateral), y un nivel de correlación de 0,758 lo cual indica que existe correlación.

Ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: si existe relación directa y significativa entre la organización y atención al cliente que ofrece en el área de identidad del Reniec de Lima, 2017.

### 3.1.4 Hipótesis Específica 3

Existe relación significativa entre la dirección y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre dirección y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.

Hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>)

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dirección y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017

		DIRECCION	ATENCION AL CLIENTE
Rho de Spearman	DIRECCION	Coeficiente de correlación	,561**
		Sig. (bilateral)	.002
		N	29
	ATENCION AL CLIENTE	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.002
		N	25

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

Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre la dirección y atención al cliente, obteniendo un valor calculado donde  $p=0.01$  a un nivel de significancia de 0,05(bilateral), y un nivel de correlación de 0,561 lo cual indica que existe correlación.

Ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: si existe relación directa y significativa entre la dirección y atención al cliente que ofrece en el área de identidad del Reniec de Lima, 2017.

### 3.1.5 Hipótesis Específica 4

Existe relación significativa entre la control y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre control y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.

Hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>)

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la control y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.

		CONTROL	ATENCION AL CLIENTE
Rho de Spearman	CONTROL		
		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,722**
		N	.000
ATENCION AL CLIENTE			
		Coeficiente de correlación	29
		Sig. (bilateral)	,722**
		N	25

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

Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre la control y atención al cliente, obteniendo un valor calculado donde  $p=0.01$  a un nivel de significancia de 0,05(bilateral), y un nivel de correlación de 0,722 lo cual indica que existe correlación.

Ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: si existe relación directa y significativa entre la control y atención al cliente que ofrece en el área de identidad del Reniec de Lima, 2017.

Tabla 2  
Operacionalidad de Gestión de Administrativa

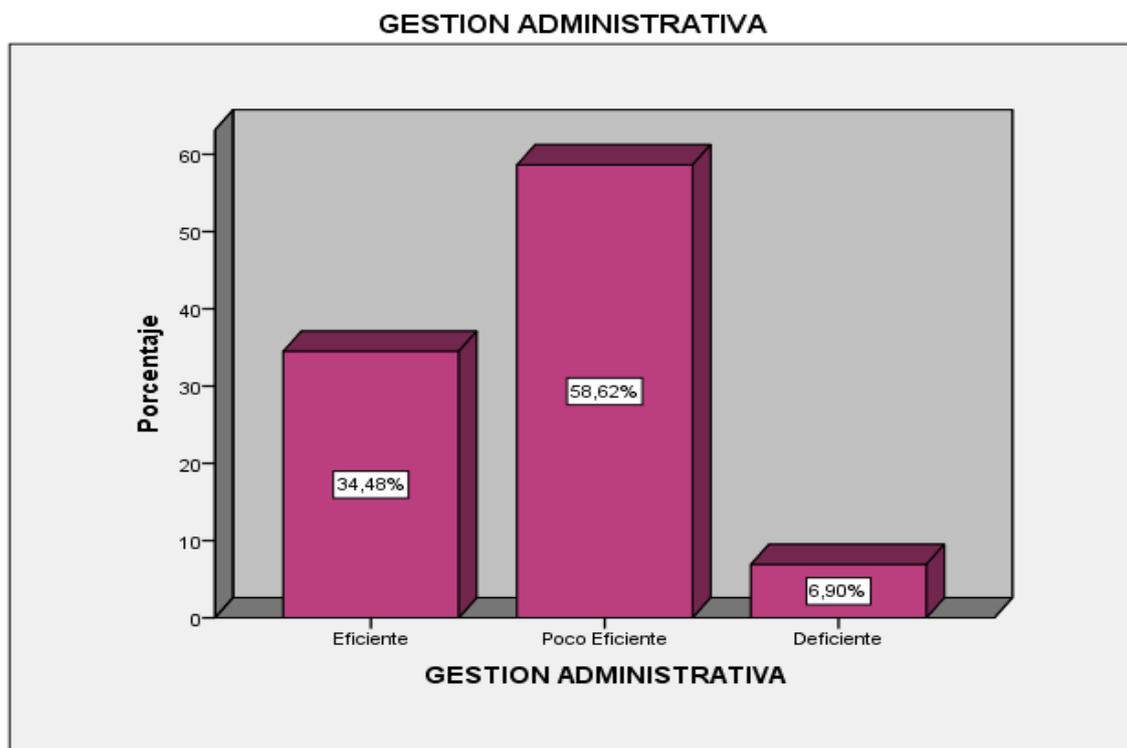
DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS	INSTRUMENTOS
PLANIFICACION	Toma de decisión	P1,P2.P3,P4,P5,P6,P7	(5)Siempre	Eficiente	Cuestionario
	Elaboración de estrategias		(4)Casi siempre	Poco Eficiente	
	Adaptación de planes		(3)A veces	Deficiente	
	Integración, coordinación y actividades		(2)Casi nunca		
			(1) Nunca		
ORGANIZACIÓN	Estructura de Diseño organizacional	P8,P9.P10,P11,P12,P13,P14,P15,P16	(5)Siempre	Eficiente	Cuestionario
	Comunicación y Tecnología de información		(4)Casi siempre	Poco Eficiente	
	Cambio e innovación		(3)A veces	Deficiente	
			(2)Casi nunca		
			(1) Nunca		
DIRECCION	Equipos de trabajo	P17,P18.P19,P20,P21,P22,P23,P24	(5) Siempre	Eficiente	Cuestionario
	Motivación		(4) Casi siempre	Poco Eficiente	
	Liderazgo		(3) A veces	Deficiente	
	Logro de objetivos		(2) Casi nunca		
			(1) Nunca		
CONTROL	Proceso de vigilar las actividades	P25,P26.P27,P28,P29	(5) Siempre	Eficiente	Cuestionario
	Medidas de control		(4) Casi siempre	Poco Eficiente	
	Toma de medidas correctivas		(3) A veces	Deficiente	
			(2) Casi nunca		
			(1) Nunca		

Fuente elaboración propia

Tabla 3. Resultados hallados en la variable” Gestión Administrativa”

Fuente: Encuesta suministrado a los empleados del área de identidad del Reniec 2017.

GESTION ADMINISTRATIVA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	10	34.5	34.5	34.5
	Poco Eficiente	17	58.6	58.6	93.1
	Deficiente	2	6.9	6.9	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

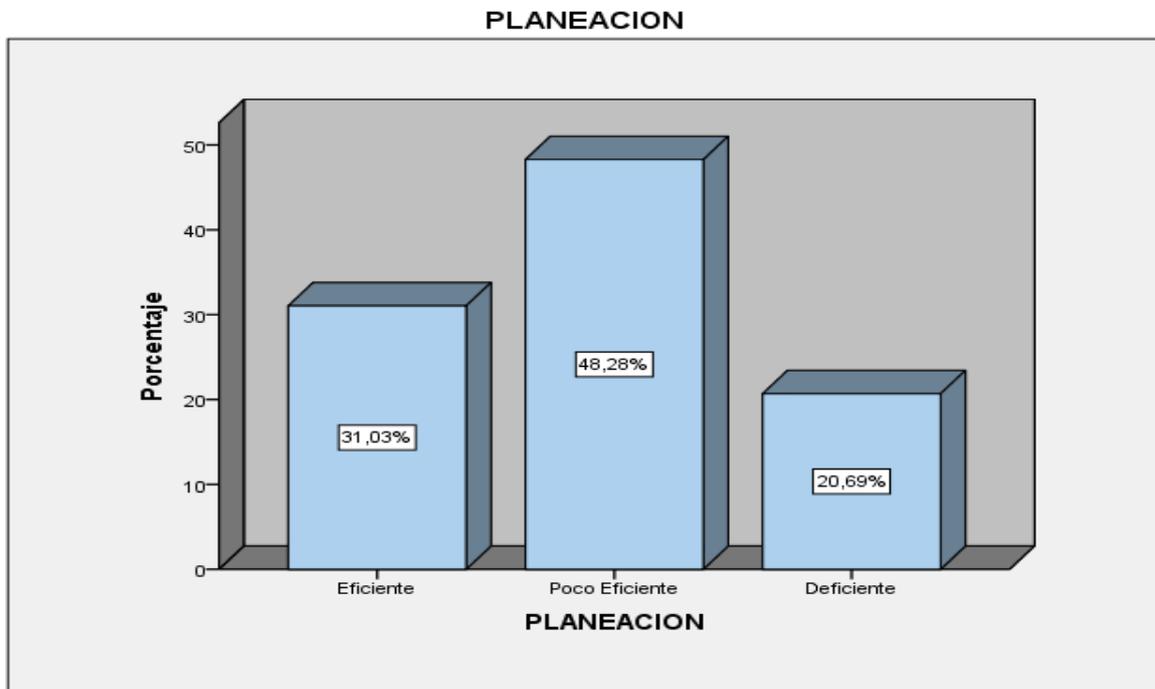


En la tabla 3 se observa que un 34,48% se ubica en la opción “eficiente”, además de un 58,62% con “Poco eficiente”. Y un 6,90% de los encuestados se ubica en muy “Deficiente” esto quiere decir que más de la mitad de la muestra observada maneja poca eficiencia en la Gestión Administrativa.

Tabla 4. Resultados hallados en la dimensión” Planeación”

Fuente: Encuesta suministrado a los empleados del área de identidad del Reniec 2017.

PLANEACION						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	1	9	31.0	31.0	31.0	
	2	14	48.3	48.3	79.3	
	3	6	20.7	20.7	100.0	
	Total	29	100.0	100.0		



Como se observa en la tabla 4 un 31,03% de los trabajadores encuestados ubicaron a la planeación con una categoría de “eficiente” un 48,26% en la categoría “poco eficiente” y 20,69% en la categoría “deficiente”. Por lo tanto existe un nivel “poco deficiente” en cuanto a la planificación del área de identidad del Reniec.

Tabla 5. Resultados hallados en la dimensión” Organización”

Fuente: Encuesta suministrado a los empleados del área de identidad del Reniec 2017.

ORGANIZACION						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Eficiente	4	13.8	13.8	13.8	
	Poco Eficiente	12	41.4	41.4	55.2	
	Deficiente	13	44.8	44.8	100.0	
	Total	29	100.0	100.0		

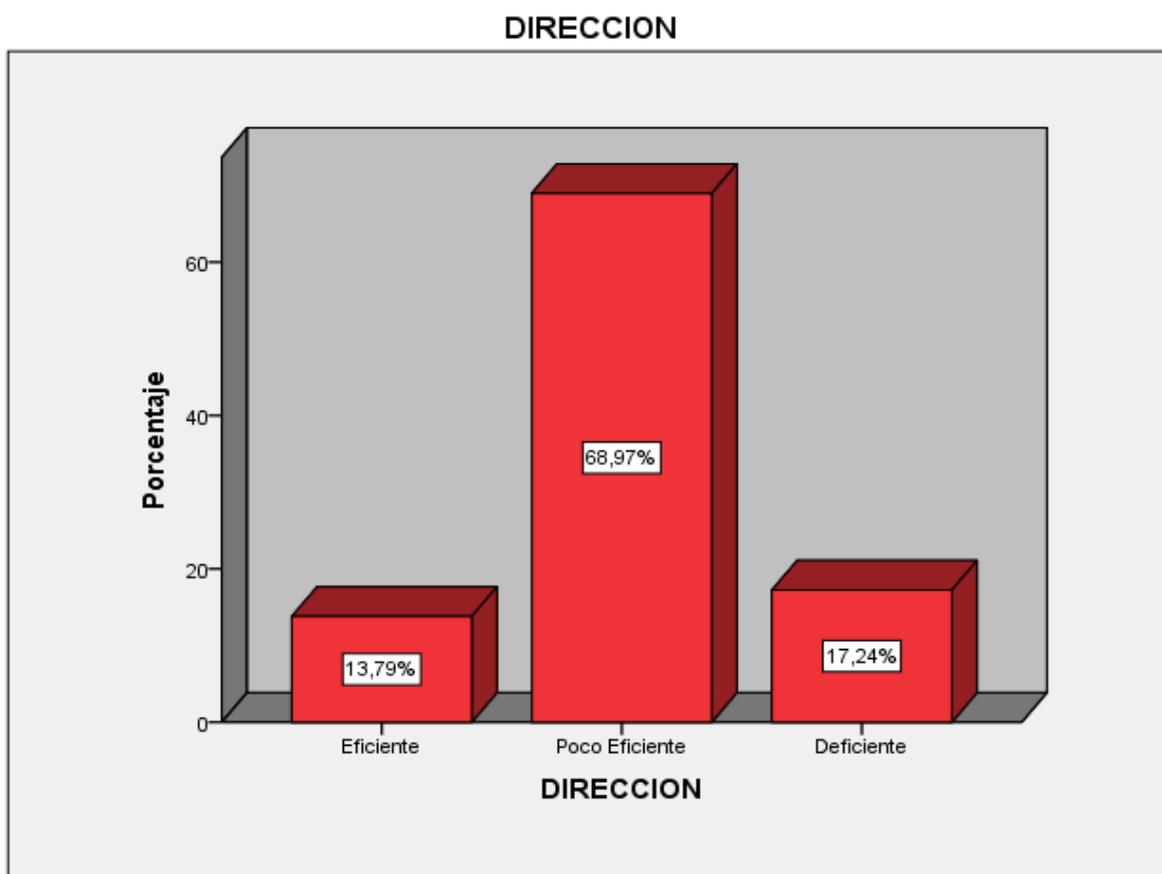


Como se observa en la tabla 5 un 13,79% de los trabajadores encuestados ubicaron a la organización con una categoría de “eficiente” un 13,79% en la categoría “poco eficiente” y 44,83% en la categoría “deficiente”. Por lo tanto existe un nivel “deficiente” en cuanto a la planificación del área de identidad del Reniec.

Tabla 6. Resultados hallados en la dimensión” Dirección”

Fuente: Encuesta suministrado a los empleados del área de identidad del Reniec 2017.

DIRECCION						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Eficiente	4	13.8	13.8	13.8	
	Poco Eficiente	20	69.0	69.0	82.8	
	Deficiente	5	17.2	17.2	100.0	
	Total	29	100.0	100.0		

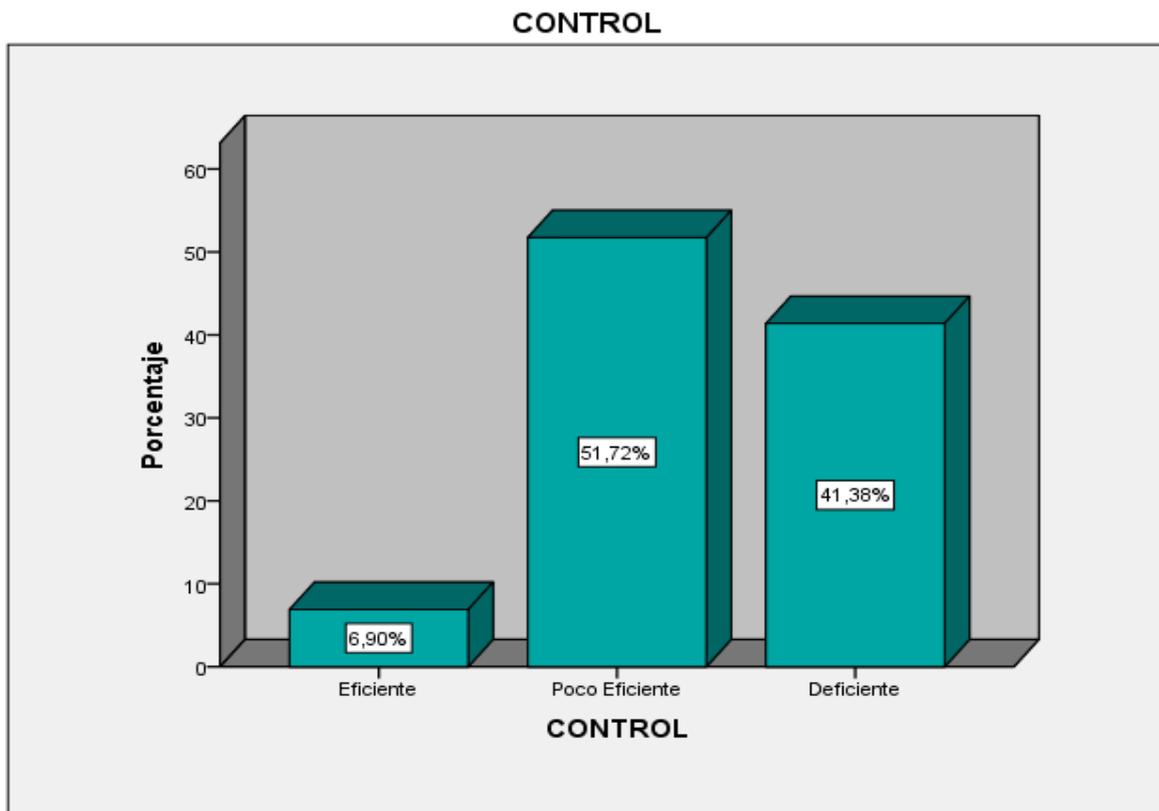


Como se observa en la tabla 6 un 13,79% de los trabajadores encuestados ubicaron a la dirección con una categoría de “eficiente” un 68,97% en la categoría “poco eficiente” y 17,24% en la categoría “deficiente”. Por lo tanto existe un nivel “deficiente” en cuanto a la planificación en el área de identidad del Reniec.

Tabla 7. Resultados hallados en la dimensión” Control”

Fuente: Encuesta suministrado a los empleados del área de identidad del Reniec 2017.

CONTROL						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Eficiente	2	6.9	6.9	6.9	
	Poco Eficiente	15	51.7	51.7	58.6	
	Deficiente	12	41.4	41.4	100.0	
	Total	29	100.0	100.0		



Como se observa en la tabla 7 un 6,90% de los trabajadores encuestados ubicaron a la control con una categoría de “eficiente” un 51,72% en la categoría “poco eficiente” y 41,36% en la categoría “deficiente”. Por lo tanto existe un nivel “poco deficiente” en cuanto a la planificación en el área de identidad del Reniec.

Tabla 8 Operacionalidad de la variable Atención al Cliente

DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS	INSTRUMENTOS
CALIDAD	Atención de Calidad Servicio Fiable Generar confianza	P1,P2.P3,P4,P5,P6,P7	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Eficiente Poco Eficiente Deficiente	Cuestionario
ACCESIBILIDAD	Accesibilidad en diferentes vías Medios de comunicación	P8,P9.P10,P11,P12,P13	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Eficiente Poco Eficiente Deficiente	Cuestionario
PROFESIONALIDAD	Formación adecuada Logro de objetivo	P14,P15.P16,P17	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Eficiente Poco Eficiente Deficiente	Cuestionario
DILIGENCIA	Atención rápida Atención oportuna y eficiente	P18,P19	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Eficiente Poco Eficiente Deficiente	Cuestionario
CORTESIA	Comportamiento amable Respeto al cliente	P20,P21,P22,P23,P24,P25	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Eficiente Poco Eficiente Deficiente	Cuestionario

Fuente elaboración propia

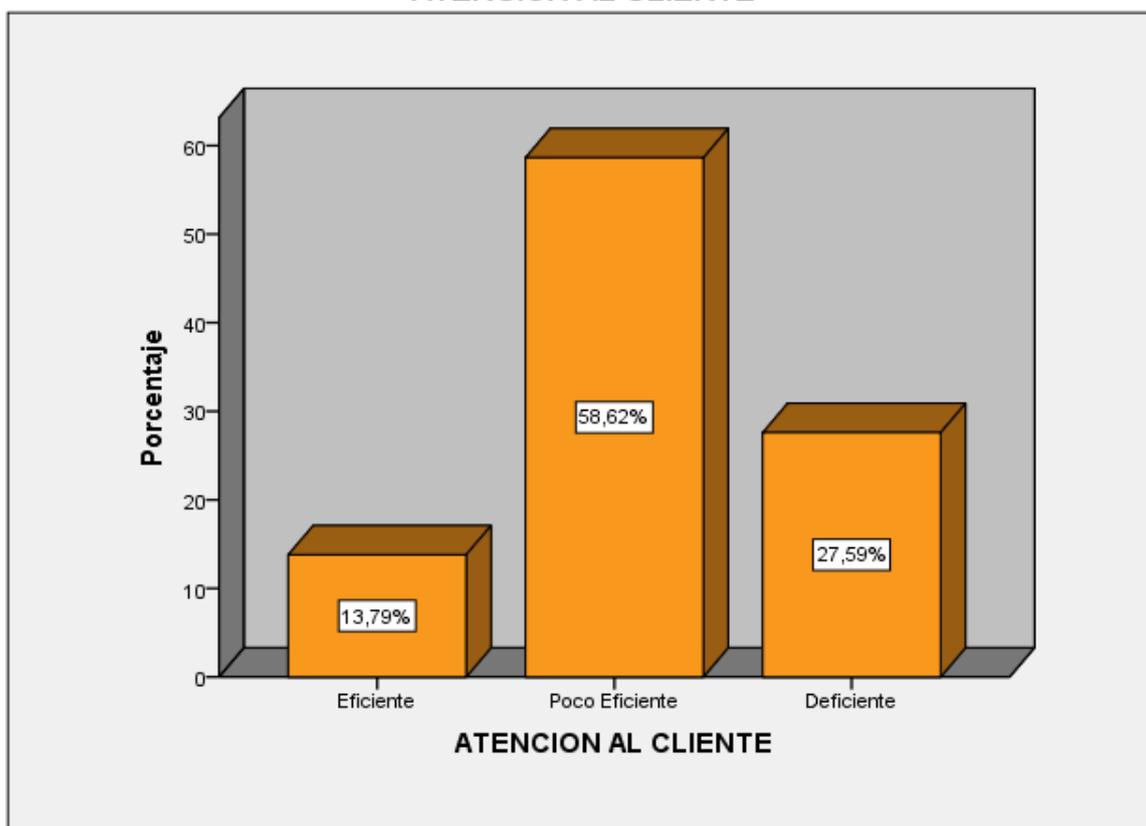
Tabla 9. Resultados hallados en la variable” Atención al Cliente”

Fuente: Encuesta suministrado a los empleados del área de identidad del Reniec 2017.

**ATENCION AL CLIENTE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	4	13.8	13.8	13.8
	Poco Eficiente	13	58.6	58.6	72.4
	Deficiente	8	27.6	27.6	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

**ATENCION AL CLIENTE**

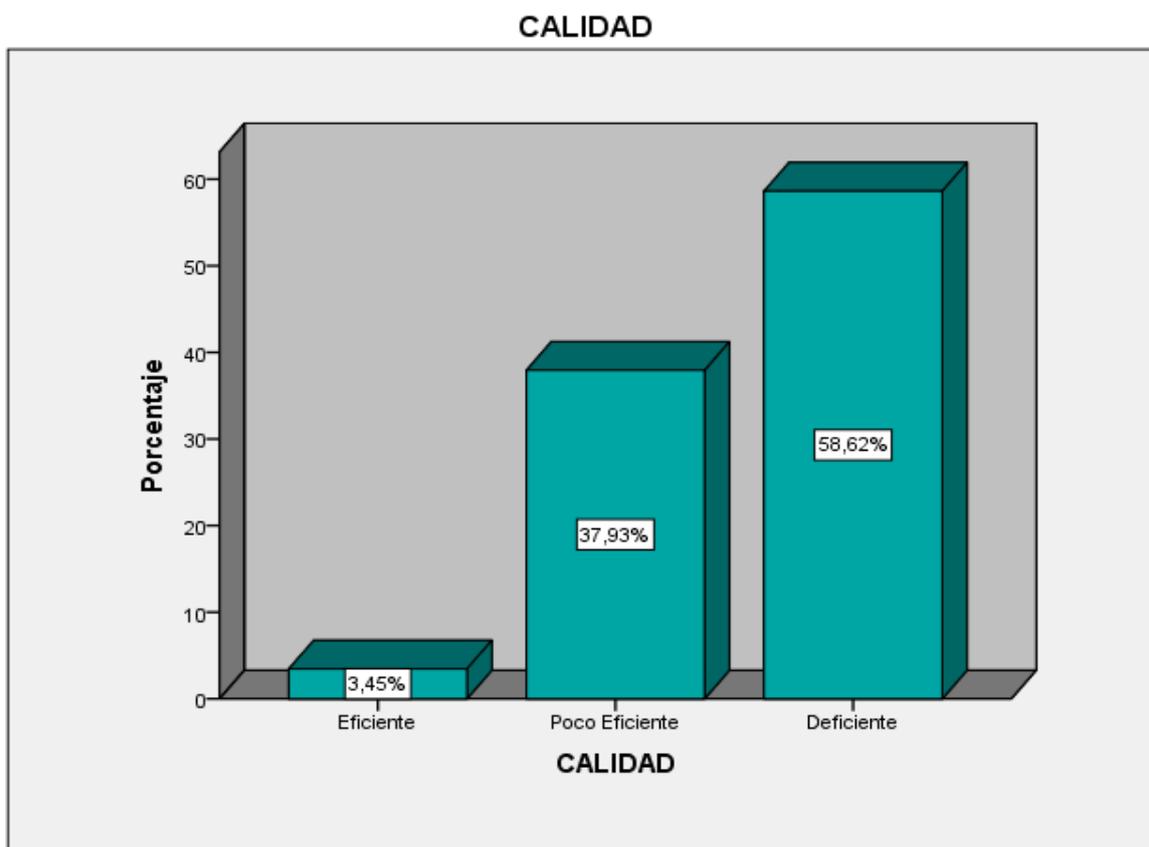


Como se observa en la tabla 9 un 13,79% de los trabajadores encuestados ubicaron a la Atención al Cliente como con una categoría “eficiente” un 58,62% en la categoría “poco eficiente” y 27,59% en la categoría “deficiente”. Por lo tanto existe un nivel “poco deficiente” en cuanto a la atención al cliente en el área de identidad del Reniec.

Tabla 10. Resultados hallados en la dimensión "Calidad"

Fuente: Encuesta suministrado a los empleados del área de identidad del Reniec 2017.

CALIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	1	3.4	3.4	3.4
	Poco Eficiente	10	37.9	37.9	41.4
	Deficiente	14	58.6	58.6	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

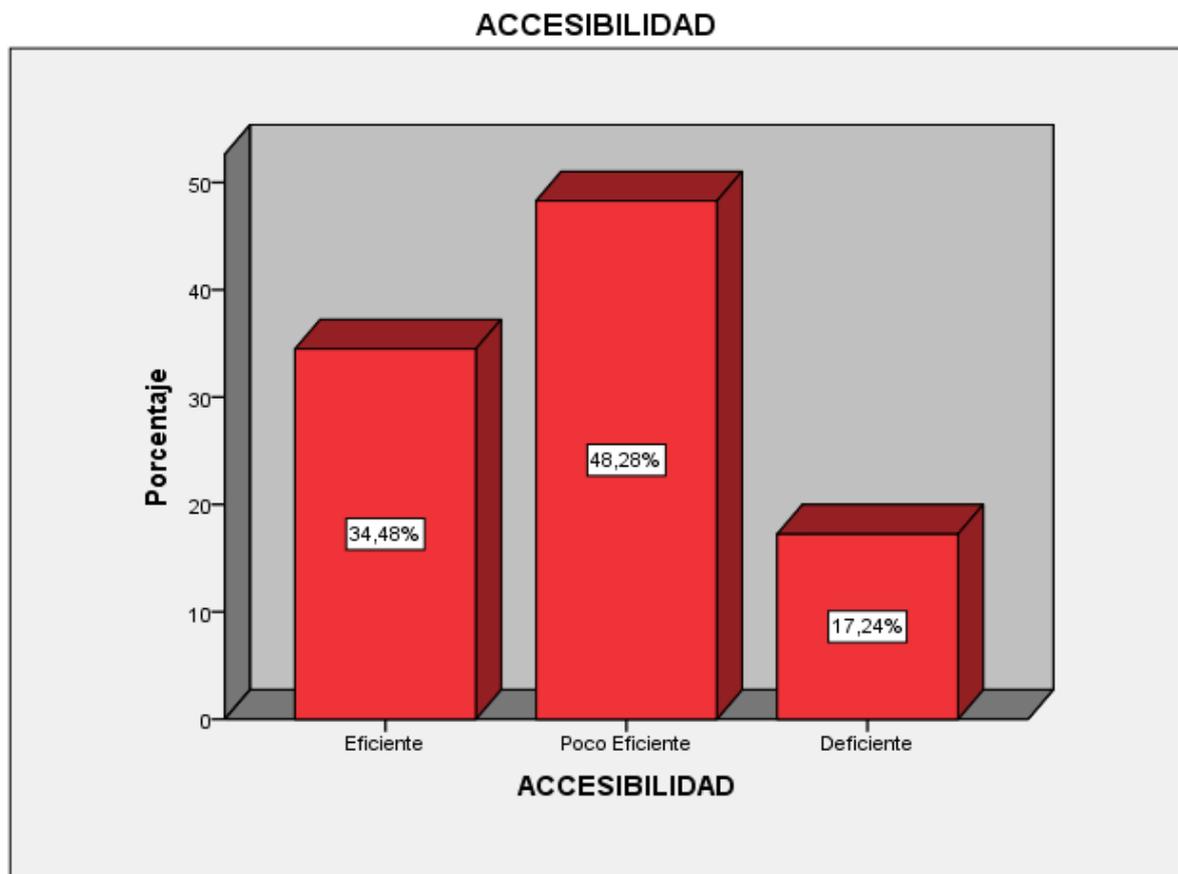


Como se observa en la tabla 10 un 3,45% de los trabajadores encuestados ubicaron a la calidad como con una categoría "eficiente" un 37,93% en la categoría "poco eficiente" y 58,62% en la categoría "deficiente". Por lo tanto existe un nivel "deficiente" en cuanto a la de calidad en el área de identidad del Reniec.

Tabla 11. Resultados hallados en la dimensión "Accesibilidad"

Fuente: Encuesta suministrado a los empleados del área de identidad del Reniec 2017.

ACCESIBILIDAD						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Eficiente	10	34.5	34.5	34.5	
	Poco Eficiente	12	48.3	48.3	82.8	
	Deficiente	3	17.2	17.2	100.0	
	Total	25	100.0	100.0		

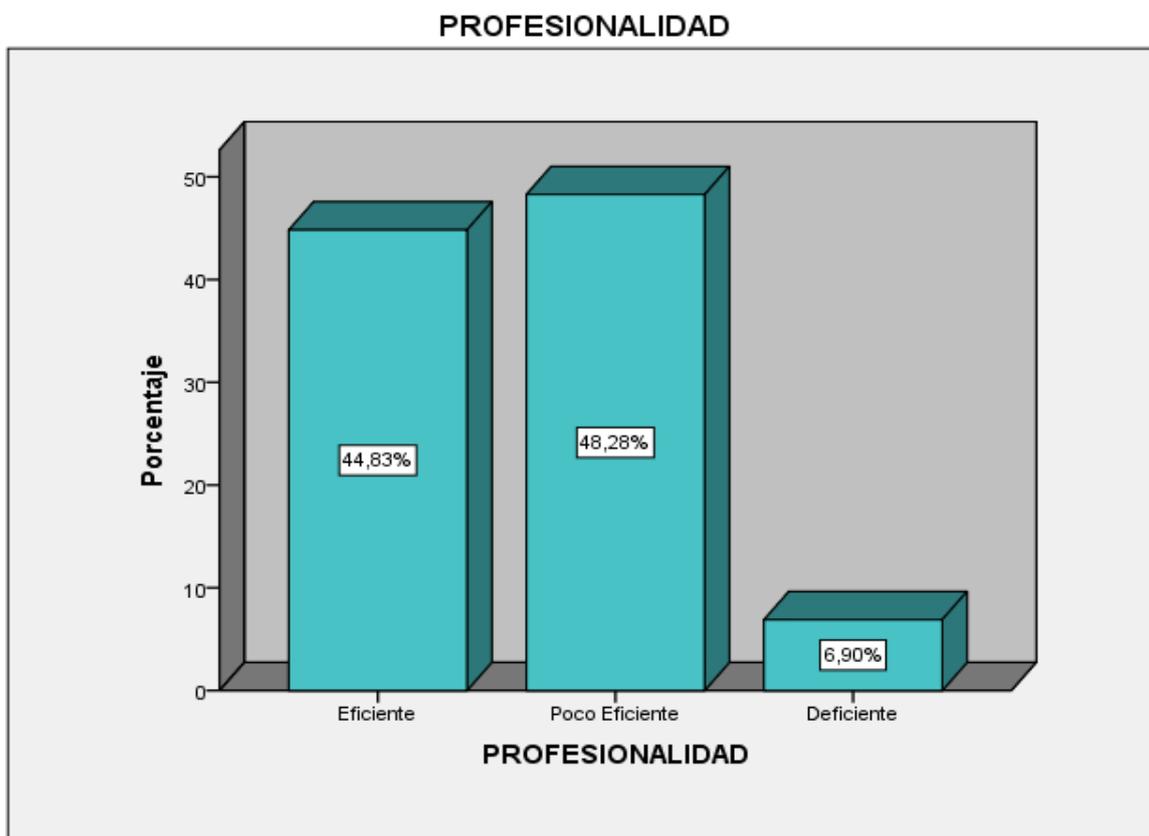


Como se observa en la tabla 11 un 34,48% de los trabajadores encuestados ubicaron a la accesibilidad como con una categoría "eficiente" un 48,26% en la categoría "poco eficiente" y 17,24% en la categoría "deficiente". Por lo tanto existe un nivel "poco eficiente" en cuanto a la accesibilidad en el área de identidad del Reniec.

Tabla 12.Resultados hallados en la dimensión” Profesionalidad”

Fuente: Encuesta suministrado a los empleados del área de identidad del Reniec 2017.

PROFESIONALIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	10	44.8	44.8	44.8
	Poco Eficiente	13	48.3	48.3	93.1
	Deficiente	2	6.9	6.9	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

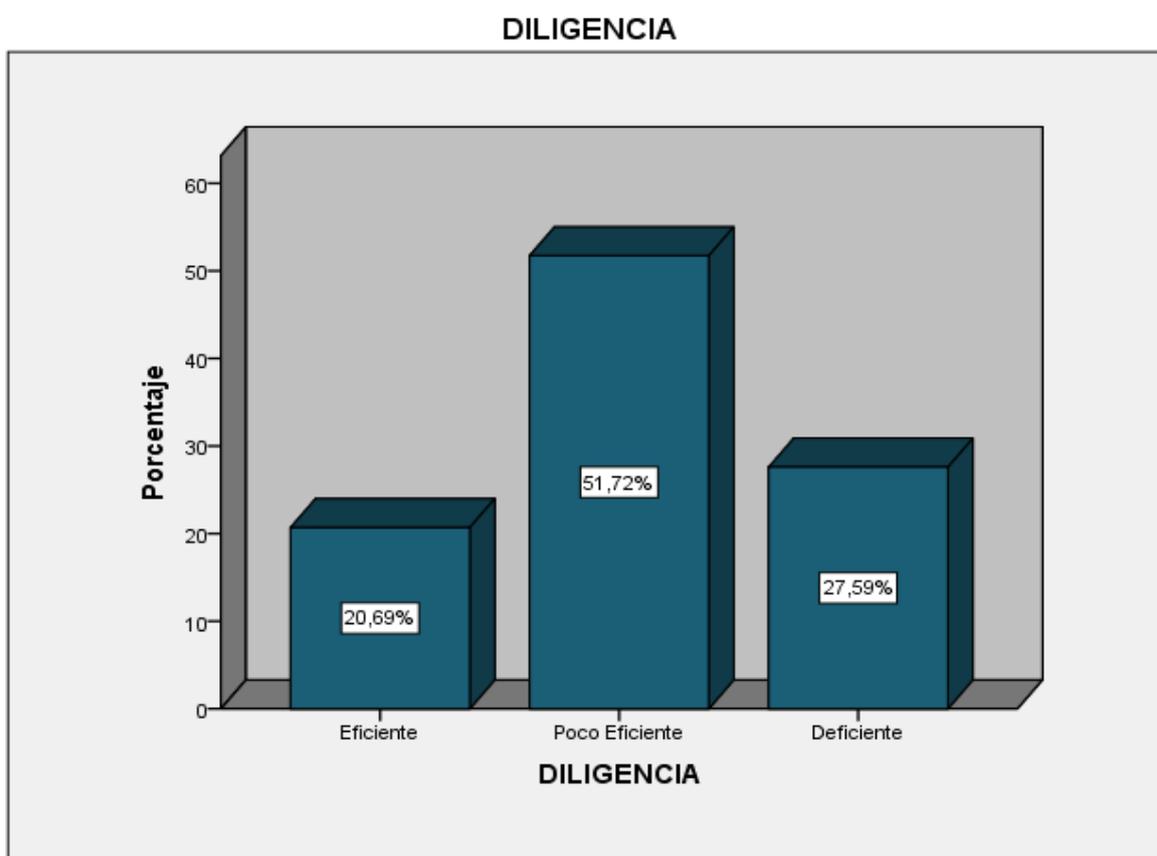


Como se observa en la tabla 12 un 44,83% de los trabajadores encuestados ubicaron a la profesionalidad como con una categoría “eficiente” un 48,28% en la categoría “poco eficiente” y 6,9% en la categoría “deficiente”. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la de profesionalidad en el área de identidad del Reniec.

Tabla 13. Resultados hallados en la dimensión "Diligencia"

Fuente: Encuesta suministrado a los empleados del área de identidad del Reniec 2017.

DILIGENCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	6	20.7	20.7	20.7
	Poco Eficiente	11	51.7	51.7	72.4
	Deficiente	8	27.6	27.6	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

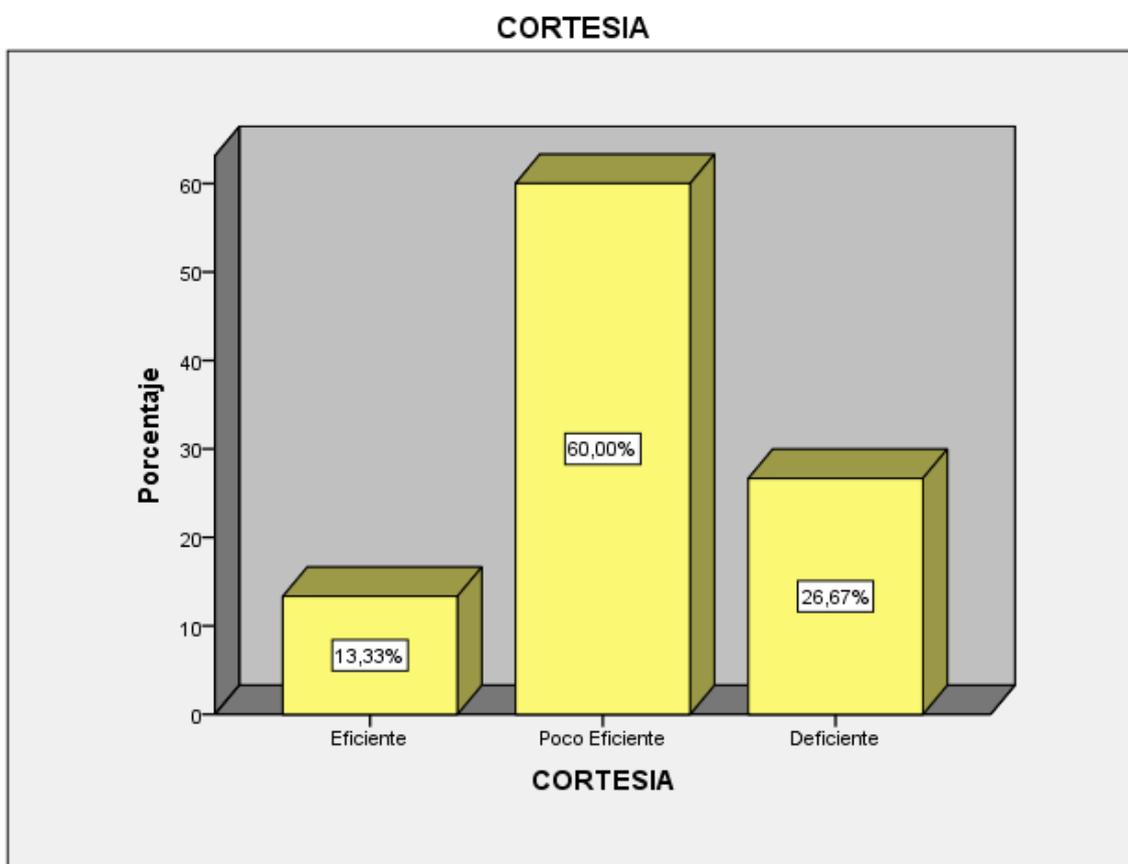


Como se observa en la tabla 13 un 20,69% de los trabajadores encuestados ubicaron a la diligencia como con una categoría "eficiente" un 51,72% en la categoría "poco eficiente" y 27,59% en la categoría "deficiente". Por lo tanto existe un nivel "poco eficiente" en cuanto a la de diligencia en el área de identidad del Reniec.

Tabla 14 Resultados hallados en la dimensión” Cortesía”

Fuente: Encuesta suministrado a los empleados del área de identidad del Reniec 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficiente	6	13.3	13.3	13.3
	Poco Eficiente	15	60.0	60.0	73.3
	Deficiente	4	26.7	26.7	100.0
	Total	25	100.0	100.0	



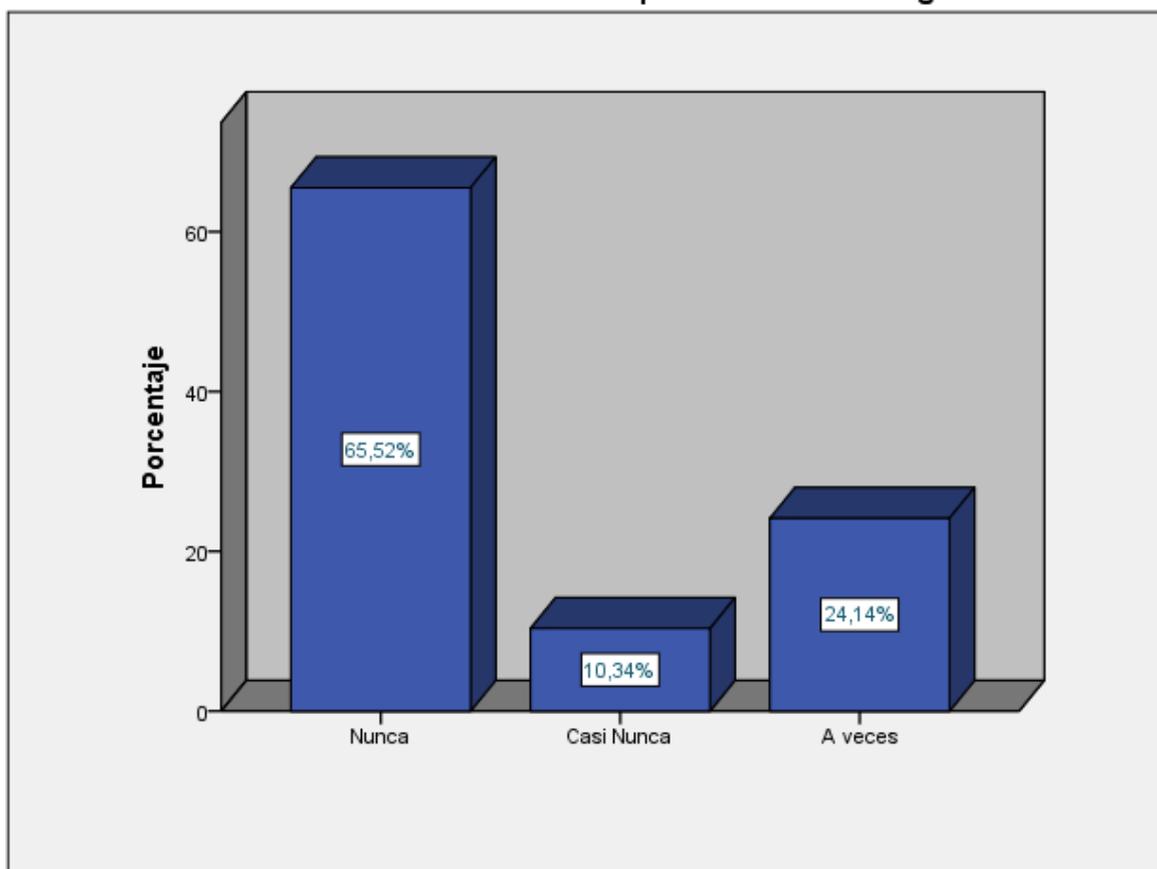
Como se observa en la tabla 14 un 13,33% de los trabajadores encuestados ubicaron a la cortesía como con una categoría “eficiente” un 60% en la categoría “poco eficiente” y 26,67% en la categoría “deficiente”. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la de cortesía en el área de identidad del Reniec.

## GESTION ADMINISTRATIVA

Tabla 15. Descripción de resultado de la pregunta No 1 de planeación.

1-Las decisiones tomadas son competencia solo de la gerencia.						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	19	65.5	65.5	65.5	
	Casi Nunca	3	10.3	10.3	75.9	
	A veces	7	24.1	24.1	100.0	
	Total	29	100.0	100.0		

1-Las decisiones tomadas son competencia solo de la gerencia.



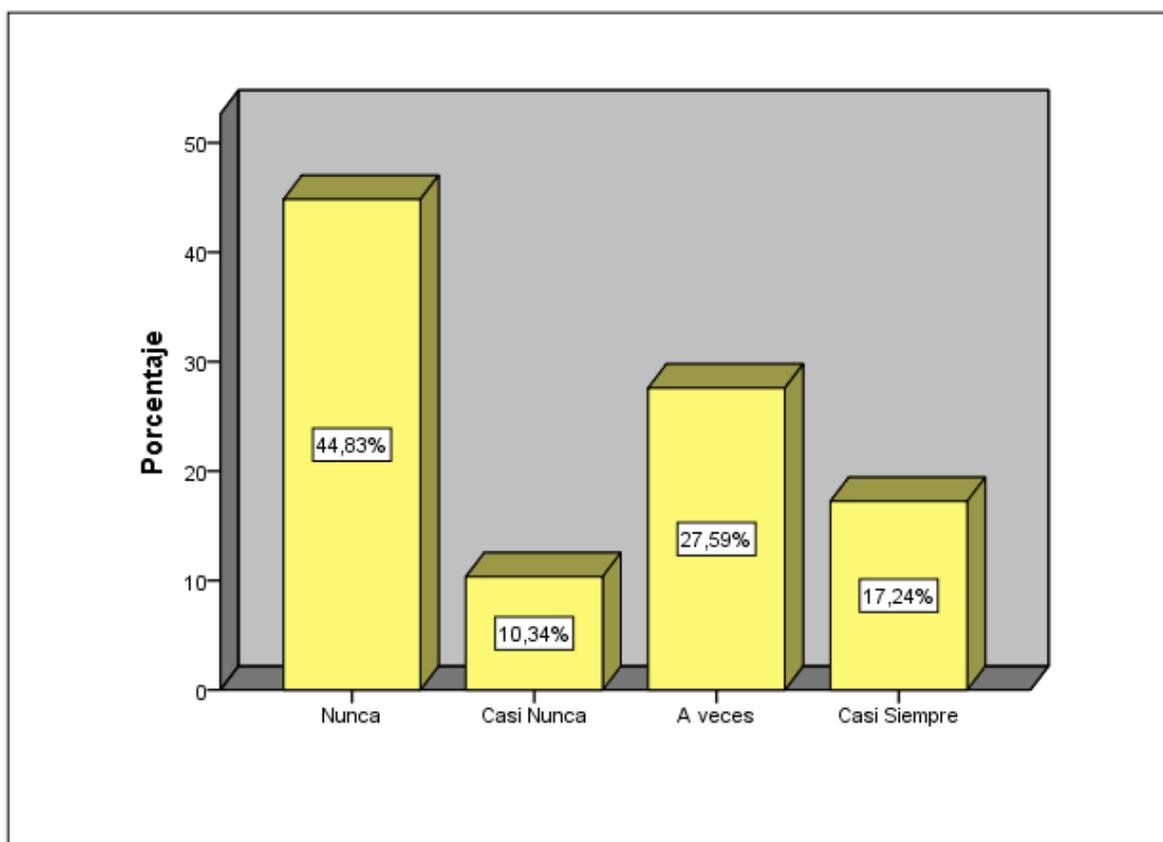
Como respecto a la tabla 15, con relación a la pregunta N 1, las decisiones tomadas son competencia solo de la gerencia, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 65,52% “casi nunca” y “a veces” un 24,14%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la planeación del área de identidad del Reniec.

Tabla 16. Descripción de resultado de la pregunta No 2 de planeación.

2-En la elaboración de objetivos. Se toma en cuenta el aporte de los usuarios por información directa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	44.8	44.8	44.8
	Casi Nunca	3	10.3	10.3	55.2
	A veces	8	27.6	27.6	82.8
	Casi Siempre	5	17.2	17.2	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

2-En la elaboración de objetivos. Se toma en cuenta el aporte de los usuarios por información directa o cuaderno de reclamaciones.



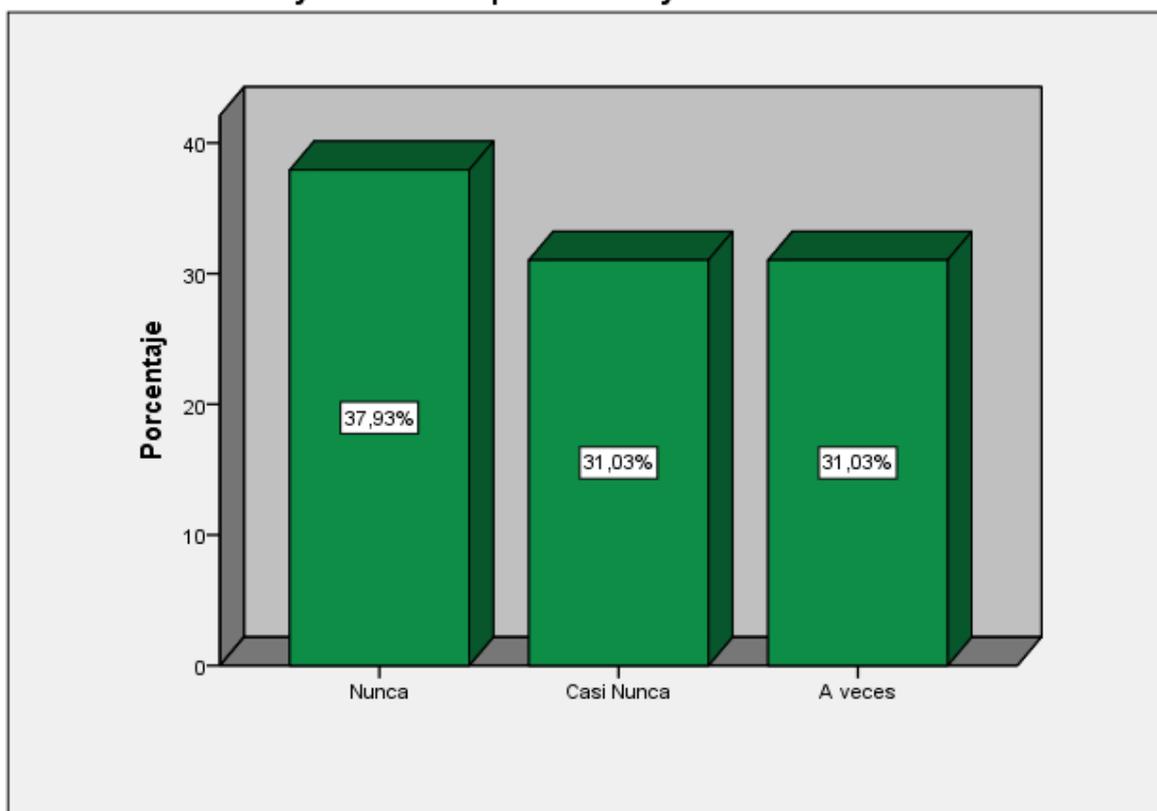
Como respecto a la tabla 16, con relación a la pregunta No 2, en la elaboración de objetivos. Se toma en cuenta el aporte de los usuarios por información directa o cuaderno de reclamaciones, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 44,83% “casi nunca” 10,34%, “a veces” un 27,59% y “casi siempre” un 17,24%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la planeación del área de identidad del Reniec.

Tabla 17. Descripción de resultado de la pregunta No 3 de planeación.

3-Para elaborar estrategias de mejora se convoca al personal directamente involucrado y evalúen la operatividad y accesibilidad de lo ideado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	37.9	37.9	37.9
	Casi Nunca	9	31.0	31.0	69.0
	A veces	9	31.0	31.0	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**3-Para elaborar estrategias de mejora se convoca al personal directamente involucrado y evalúen la operatividad y accesibilidad de lo ideado.**



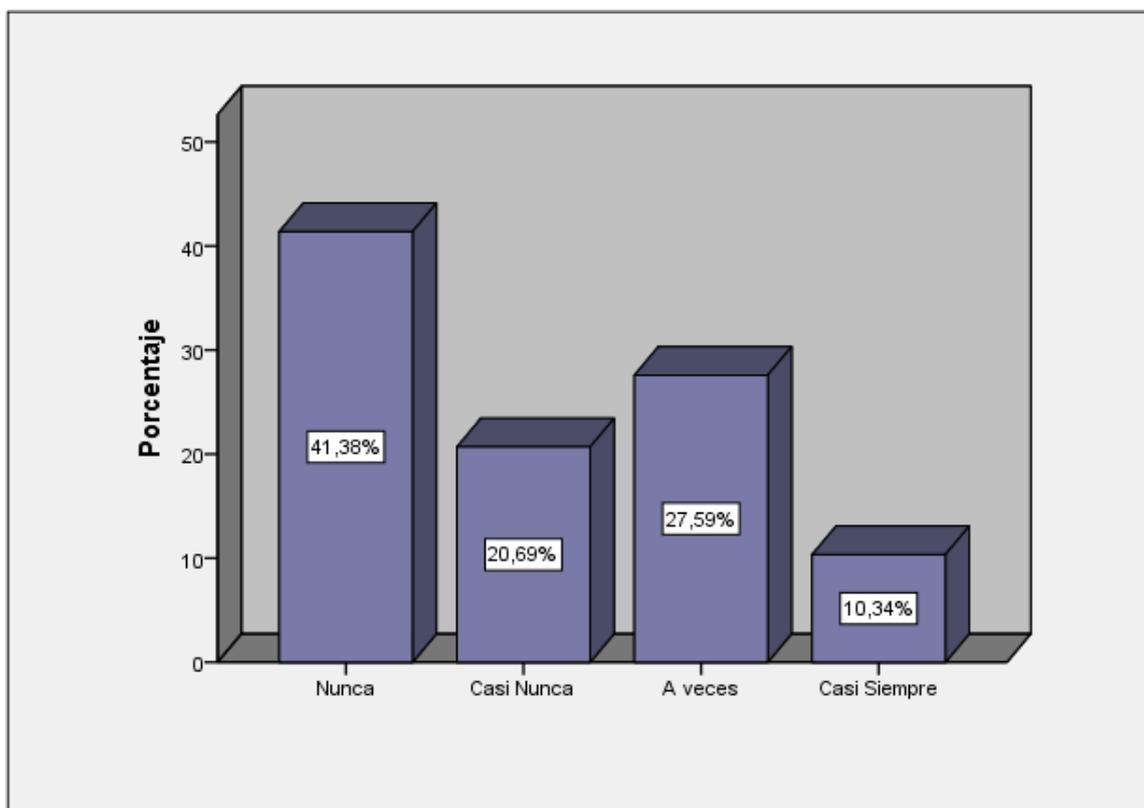
Como respecto a la tabla 17, con relación a la pregunta No 3, para elaborar estrategias de mejora se convoca al personal directamente involucrado y evalúen la operatividad y accesibilidad de lo ideado, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 37,93% “casi nunca” 31,03%, “a veces” y un 31,03%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la planeación del área de identidad del Reniec.

Tabla 18. Descripción de resultado de la pregunta No 4 de planeación.

4-Los coordinadores monitorean la realización de las campañas si son atendidas o canceladas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	41.4	41.4	41.4
	Casi Nunca	6	20.7	20.7	62.1
	A veces	8	27.6	27.6	89.7
	Casi Siempre	3	10.3	10.3	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**4-Los coordinadores monitorean la realización de las campañas si son atendidas o canceladas**



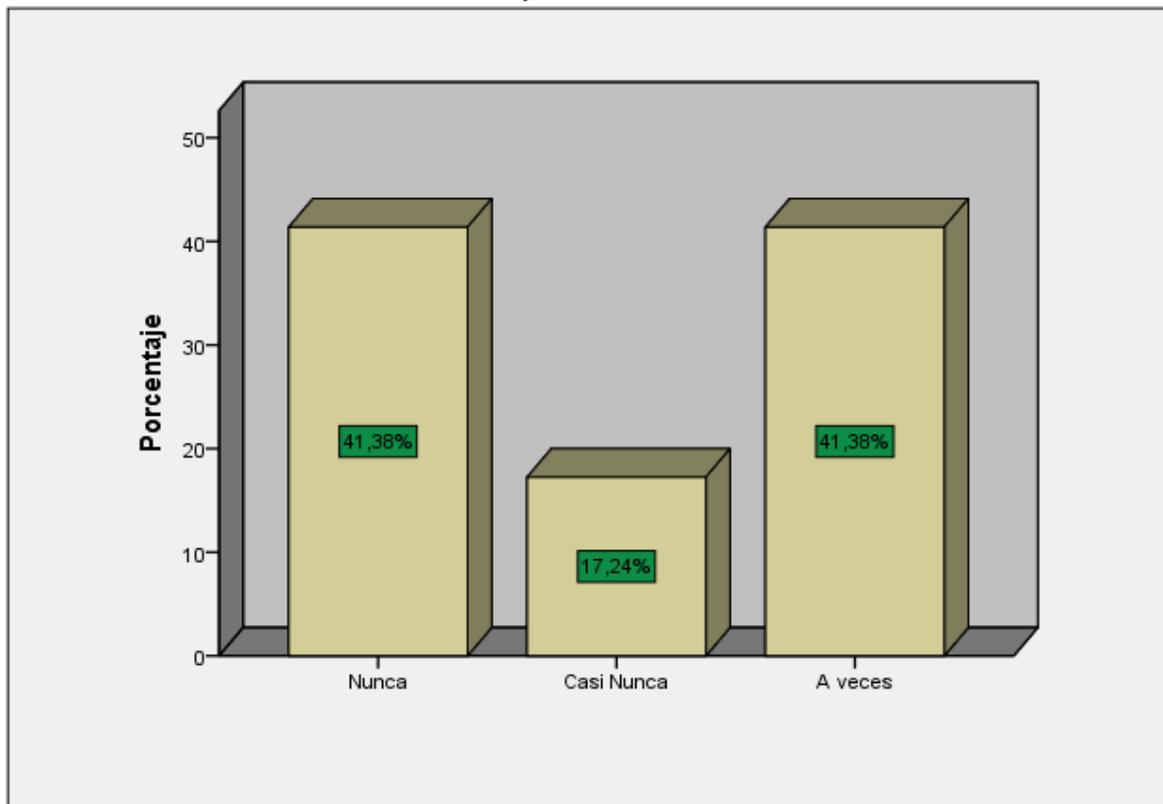
Como respecto a la tabla 18, con relación a la pregunta No 4, los coordinadores monitorean la realización de las campañas si son atendidas o canceladas, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 41,38% “casi nunca” 20,69%, “a veces”, 27,59% y “casi siempre” un 10,34%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la planeación del área de identidad del Reniec.

Tabla 19. Descripción de resultado de la pregunta No 5 de planeación.

5-Cuando se planifica una atención de servicio se programan según el lugar de desplazamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	41.4	41.4	41.4
	Casi Nunca	5	17.2	17.2	58.6
	A veces	12	41.4	41.4	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**5-Cuando se planifica una atención de servicio se programan según el lugar de desplazamiento.**



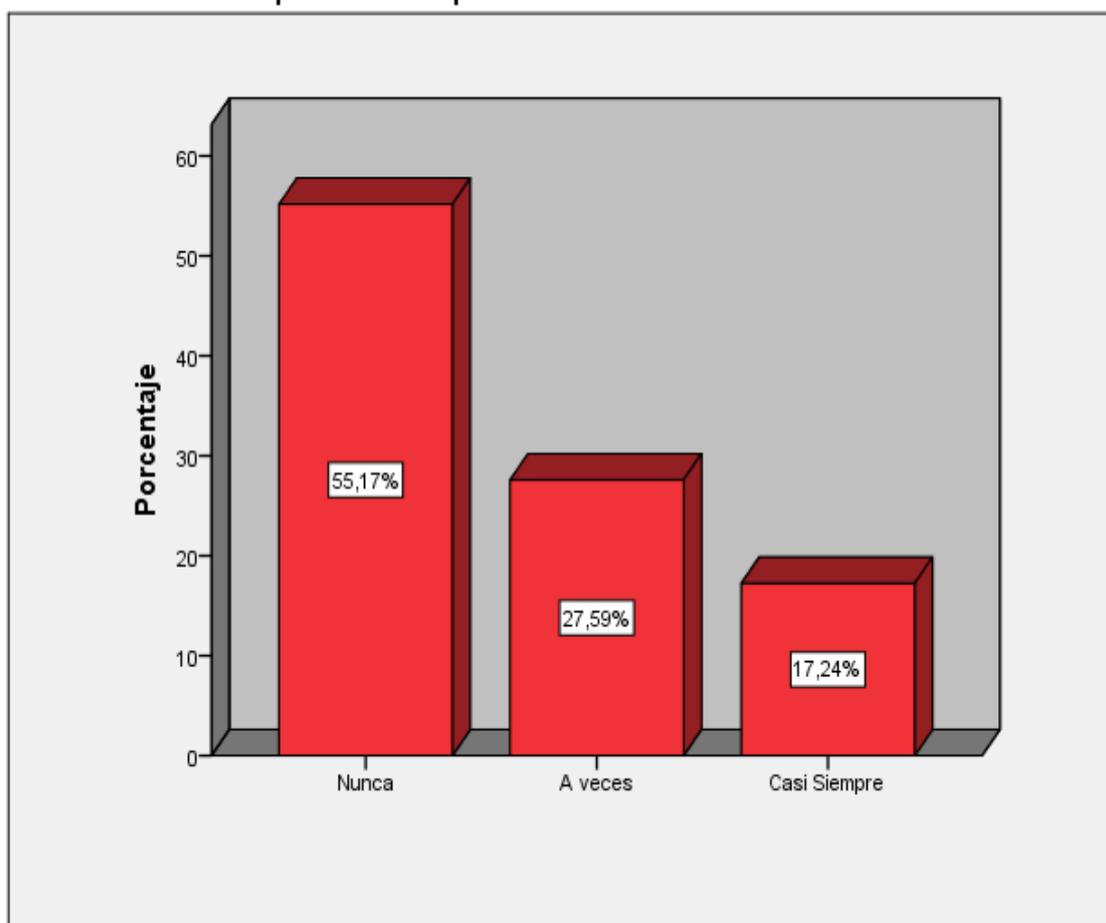
Como respecto a la tabla 19, con relación a la pregunta 5, Cuando se planifica una atención de servicio se programan según el lugar de desplazamiento., donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 41,38% “casi nunca” 17,24%, y “a veces”, 41,36%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la planeación del área de identidad del Reniec.

Tabla 20. Descripción de resultado de la pregunta No 6 de planeación.

6-Las actividades que realiza el personal están relacionadas con sus funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	55.2	55.2	55.2
	A veces	8	27.6	27.6	82.8
	Casi Siempre	5	17.2	17.2	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

6-Las actividades que realiza el personal están relacionadas con sus funciones.



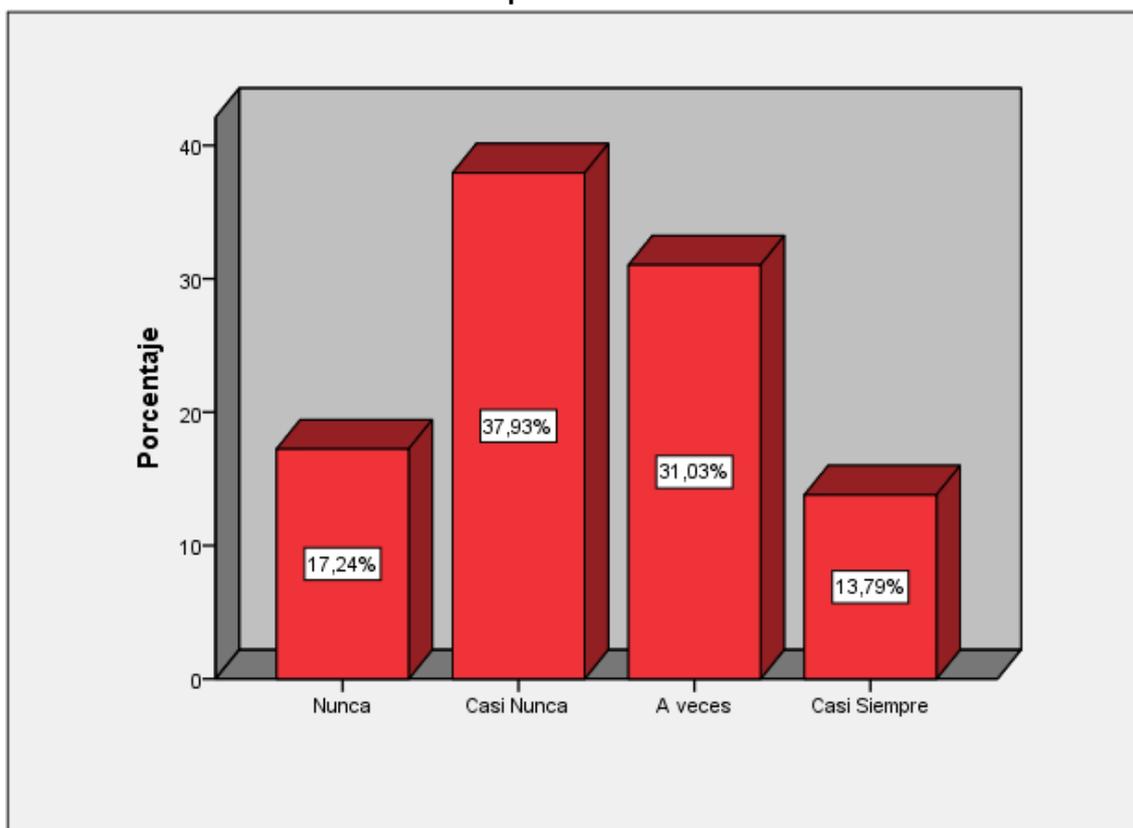
Como respecto a la tabla 20, con relación a la pregunta 6, Las actividades que realiza el personal están relacionadas con sus funciones, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 57,17% “a veces” 27,59%, y “casi siempre”, 17,24%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la planeación del área de identidad del Reniec.

Tabla 21. Descripción de resultado de la pregunta No 7 de planeación.

7-Existe integración de las áreas dentro de la organización para mejorar los procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	17.2	17.2	17.2
	Casi Nunca	11	37.9	37.9	55.2
	A veces	9	31.0	31.0	86.2
	Casi Siempre	4	13.8	13.8	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**7-Existe integración de las áreas dentro de la organización para mejorar los procesos.**



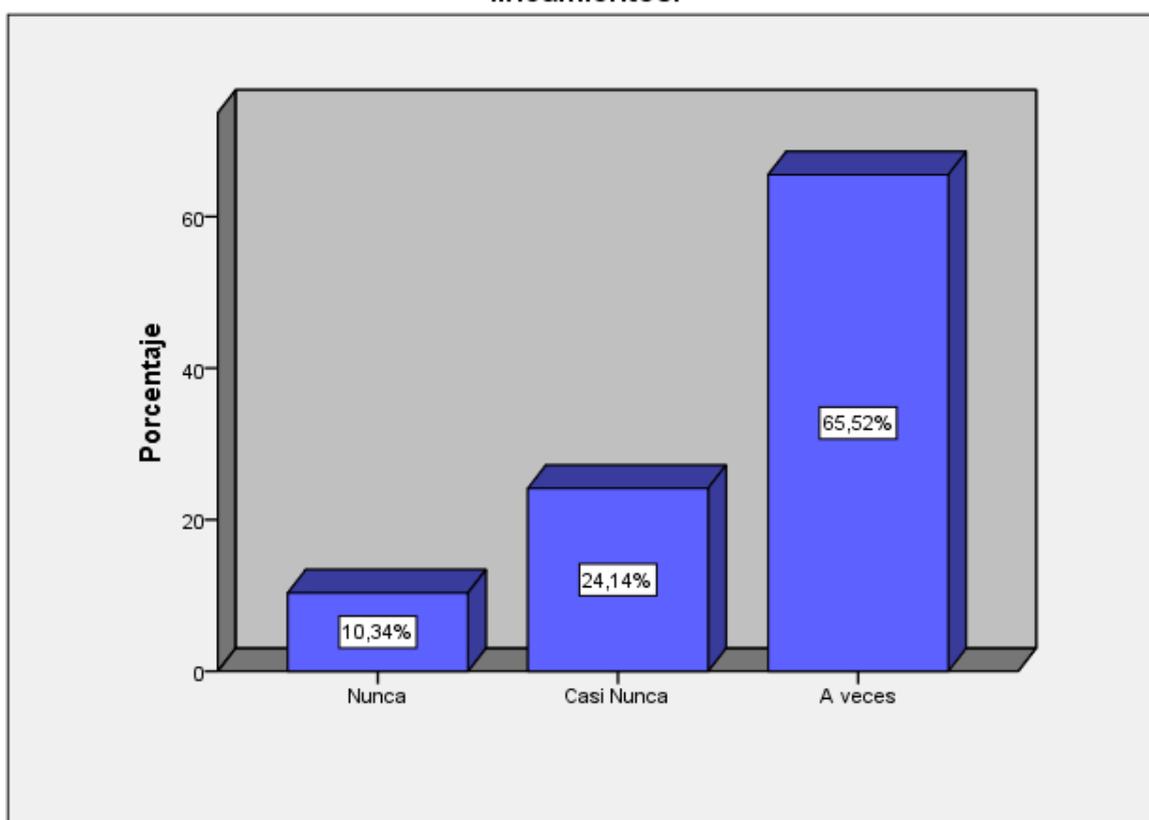
Como respecto a la tabla 21, con relación a la pregunta 7, existe integración de las áreas dentro de la organización para mejorar los procesos. , donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 17,24%, “casi nunca” 37,93% “a veces” 31,03%, y “casi siempre” un 13,79%, Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la planeación del área de identidad del Reniec

Tabla 22. Descripción de resultado de la pregunta No 8 de organización.

8-La estructurada el área de identidad ayuda a la organización a realizar sus lineamientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10.3	10.3	10.3
	Casi Nunca	7	24.1	24.1	34.5
	A veces	19	65.5	65.5	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**8-La estructurada el área de identidad ayuda a la organización a realizar sus lineamientos.**



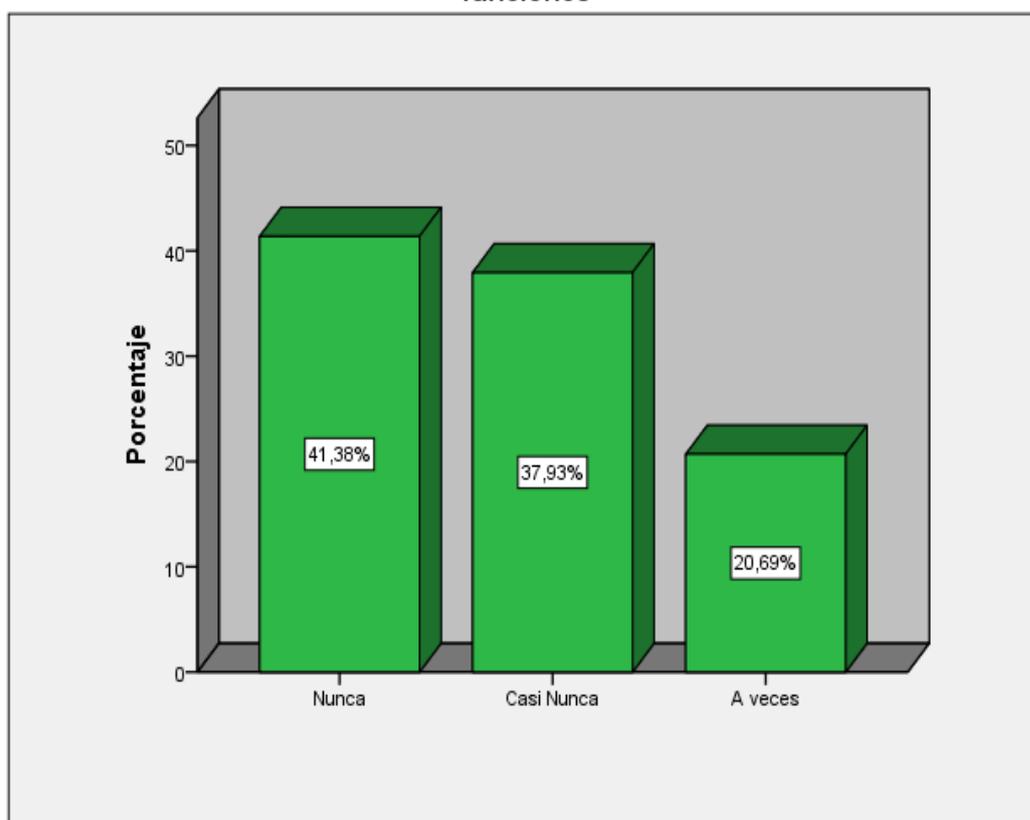
Como respecto a la tabla 22, con relación a la pregunta 8, la estructurada el área de identidad ayuda a la organización a realizar sus lineamientos, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 10,34%, “casi nunca” 24,14% y “a veces” 31,03%, Por lo tanto existe un nivel “deficiente” en cuanto a la organización del área de identidad del Reniec

Tabla 23. Descripción de resultado de la pregunta No 9 de organización.

9-Las actividades que realiza el personal registral están relacionadas con sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<i>Válido</i>	Nunca	12	41.4	41.4	41.4
	Casi Nunca	11	37.9	37.9	79.3
	A veces	6	20.7	20.7	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**9-Las actividades que realiza el personal registral están relacionadas con sus funciones**



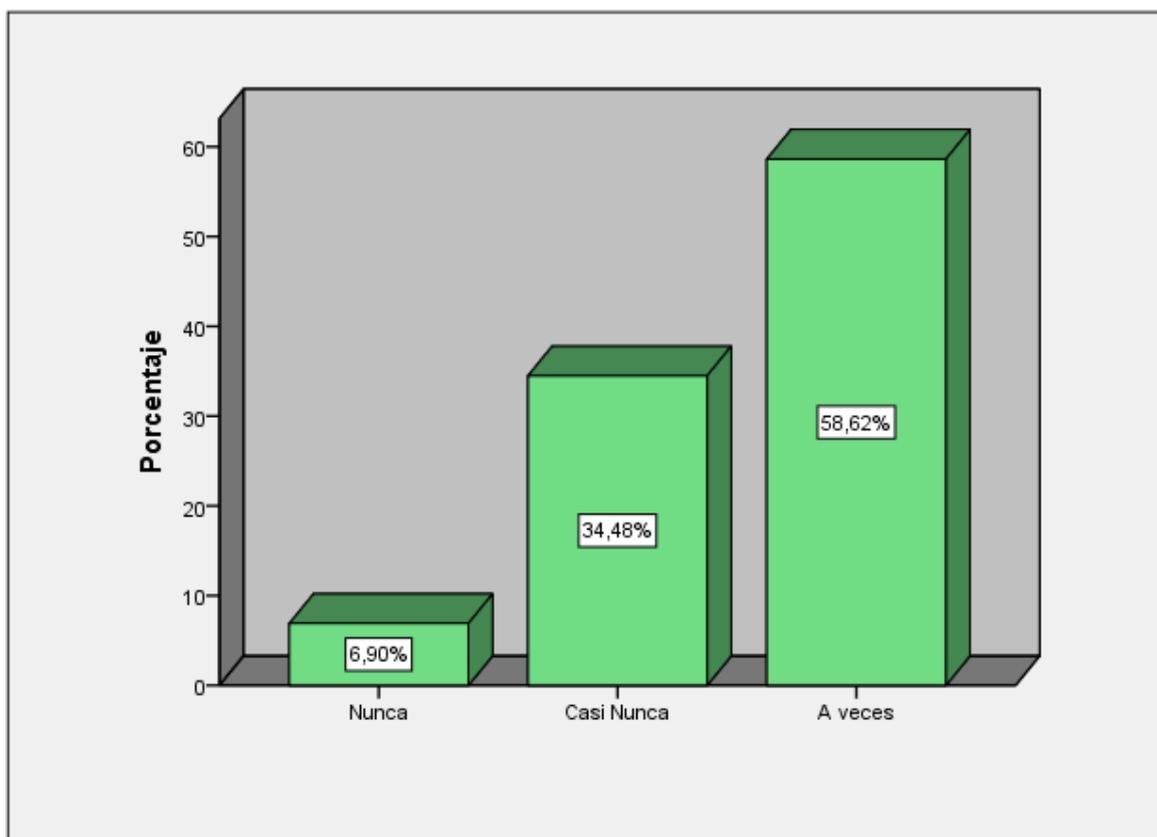
Como respecto a la tabla 23, con relación a la pregunta 9, Las actividades que realiza el personal registral están relacionadas con sus funciones, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 10,34%, “casi nunca” 37,93% y “a veces” 20,69%, Por lo tanto existe un nivel “deficiente” en cuanto a la organización del área de identidad del Reniec.

Tabla 24. Descripción de resultado de la pregunta No 10 de organización.

10-Los procesos administrativos facilitan el trabajo al personal registral para una buena atención al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.9	6.9	6.9
	Casi Nunca	10	34.5	34.5	41.4
	A veces	17	58.6	58.6	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**10-Los procesos administrativos facilitan el trabajo al personal registral para una buena atención al ciudadano**



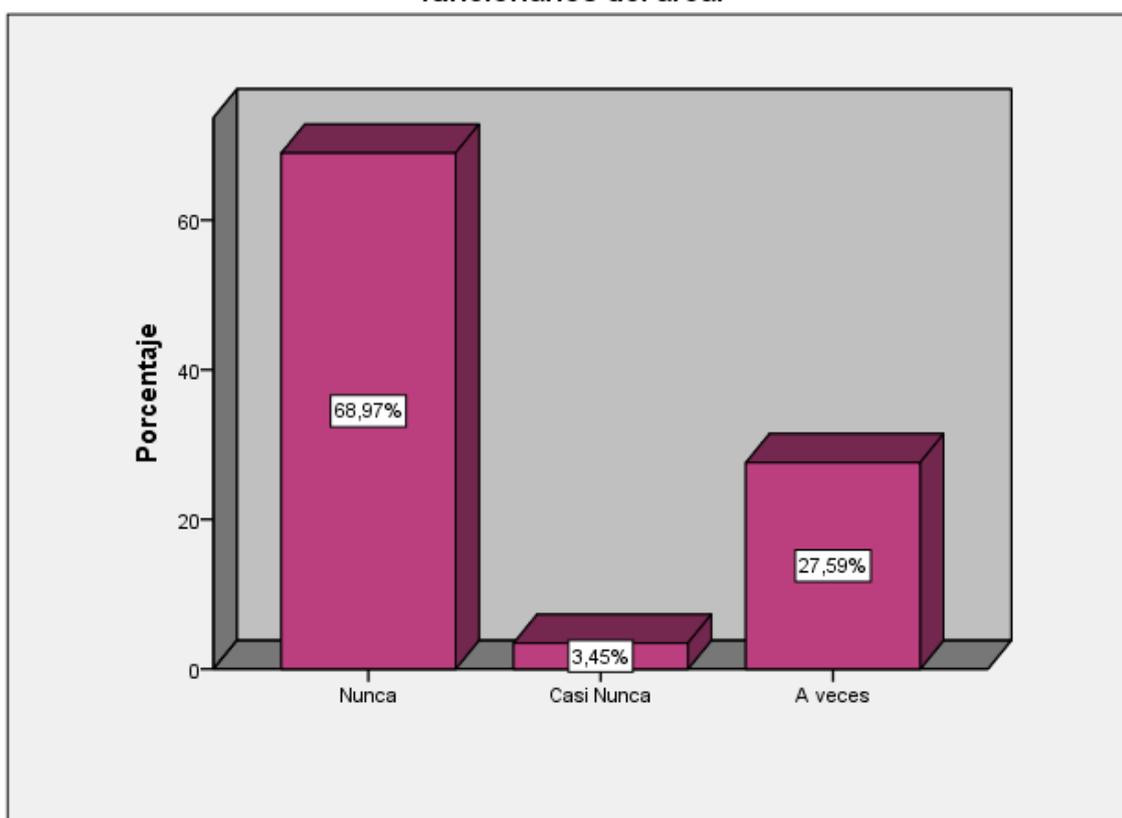
Como respecto a la tabla 24, con relación a la pregunta 10, los procesos administrativos facilitan el trabajo al personal registral para una buena atención al ciudadano, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 6,09%, “casi nunca” 34,46% y “a veces” 58,62%, Por lo tanto existe un nivel “deficiente” en cuanto a la organización del área de identidad del Reniec.

Tabla 25. Descripción de resultado de la pregunta No 11 de organización.

11-La Institución fomenta y promueve la comunicación interna con los funcionarios del área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	69.0	69.0	69.0
	Casi Nunca	1	3.4	3.4	72.4
	A veces	8	27.6	27.6	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**11-La Institución fomenta y promueve la comunicación interna con los funcionarios del área.**



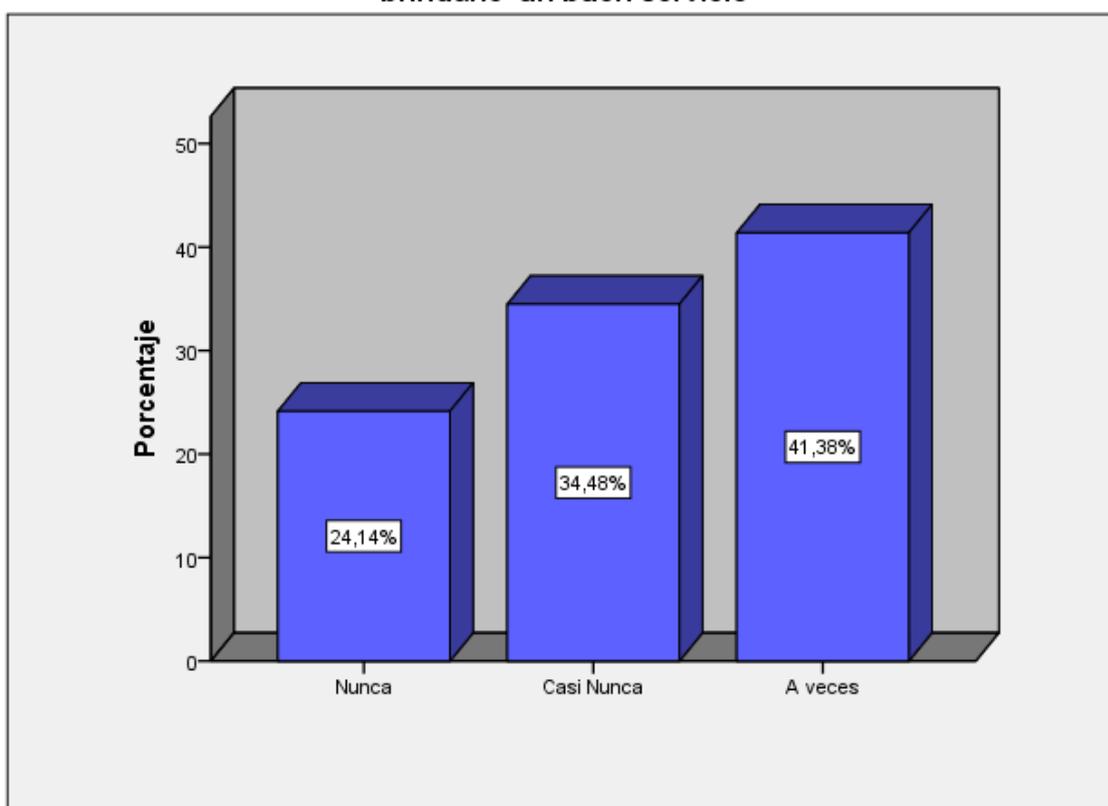
Como respecto a la tabla 25, con relación a la pregunta 11, La Institución fomenta y promueve la comunicación interna con los funcionarios del área, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 68,97%, “casi nunca” 3,45% y “a veces” 27,59%, Por lo tanto existe un nivel “deficiente” en cuanto a la organización del área de identidad del Reniec.

Tabla 26. Descripción de resultado de la pregunta No 12 de organización.

12-El uso de la tecnología está orientado al ciudadano a estar mejor informado y brindarle un buen servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	24.1	24.1	24.1
	Casi Nunca	10	34.5	34.5	58.6
	A veces	12	41.4	41.4	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**12-El uso de la tecnología está orientado al ciudadano a estar mejor informado y brindarle un buen servicio**



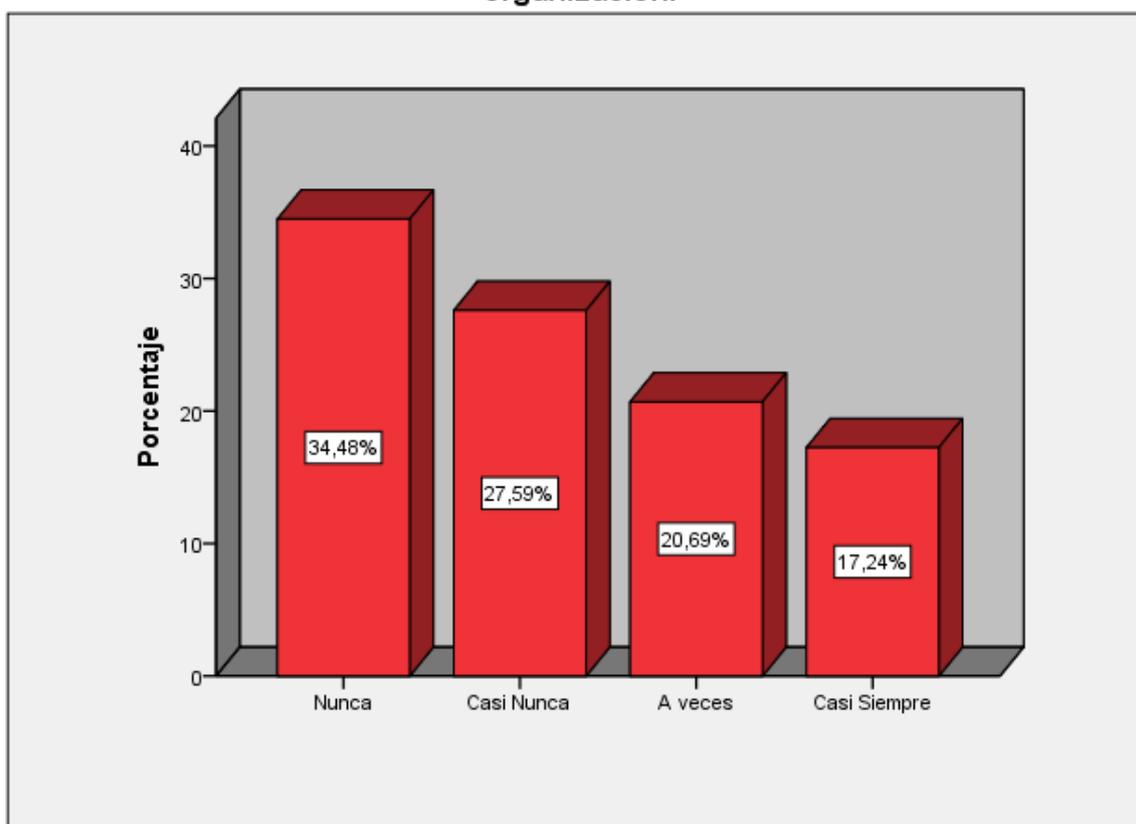
Como respecto a la tabla 26, con relación a la pregunta 12, El uso de la tecnología está orientado al ciudadano a estar mejor informado y brindarle un buen servicio, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 24,14%, “casi nunca” 34,48% y “a veces” 41,36%, Por lo tanto existe un nivel “deficiente” en cuanto a la organización del área de identidad del Reniec.

Tabla 27. Descripción de resultado de la pregunta No 13 de organización

13-La comunicación es fluida con los jefes inmediatos de cada área dentro de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	34.5	34.5	34.5
	Casi Nunca	8	27.6	27.6	62.1
	A veces	6	20.7	20.7	82.8
	Casi Siempre	5	17.2	17.2	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**13-La comunicación es fluida con los jefes inmediatos de cada área dentro de la organización.**



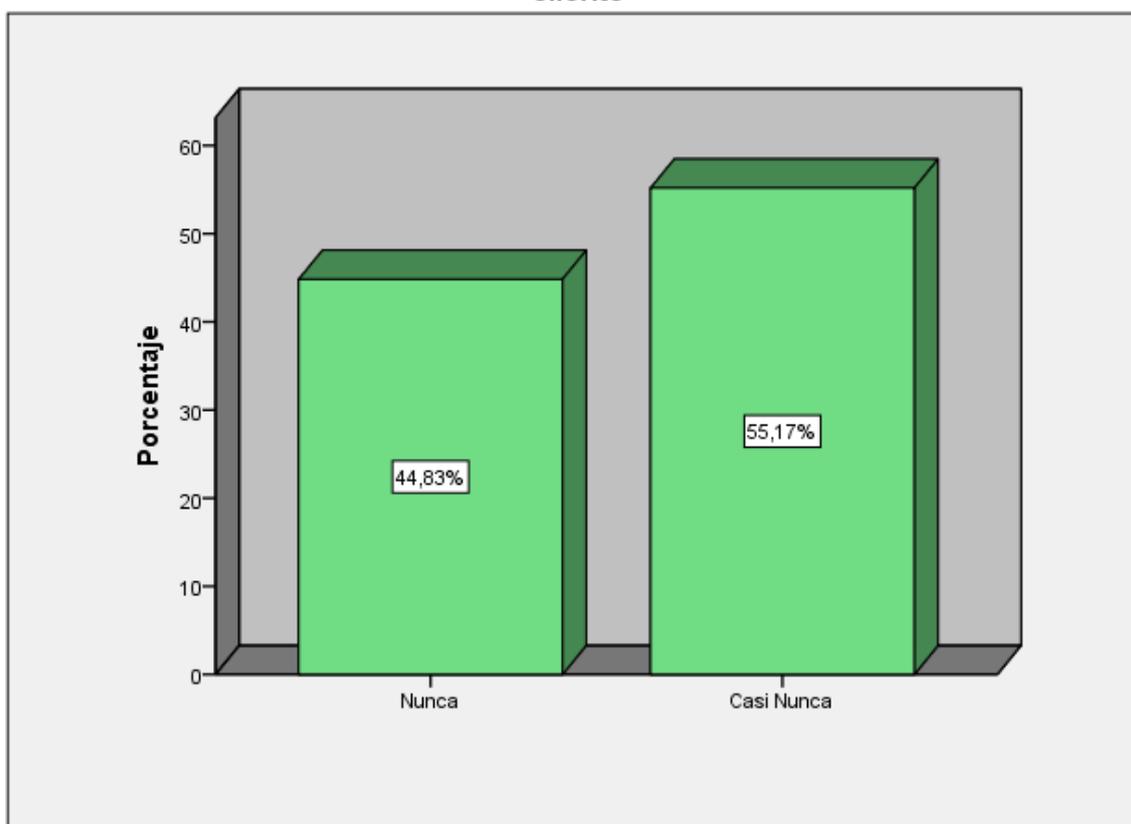
Como respecto a la tabla 27, con relación a la pregunta 13, La comunicación es fluida con los jefes inmediatos de cada área dentro de la organización. , donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 34,48%, “casi nunca” 27,59%, “a veces” 20,69%, y “casi siempre” 17,24%. Por lo tanto existe un nivel “deficiente” en cuanto a la organización del área de identidad del Reniec.

Tabla 28. Descripción de resultado de la pregunta No 14 de organización

14-Los procedimientos registrales están orientados para una mejor atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	44.8	44.8	44.8
	Casi Nunca	16	55.2	55.2	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**14-Los procedimientos registrales están orientados para una mejor atención al cliente**



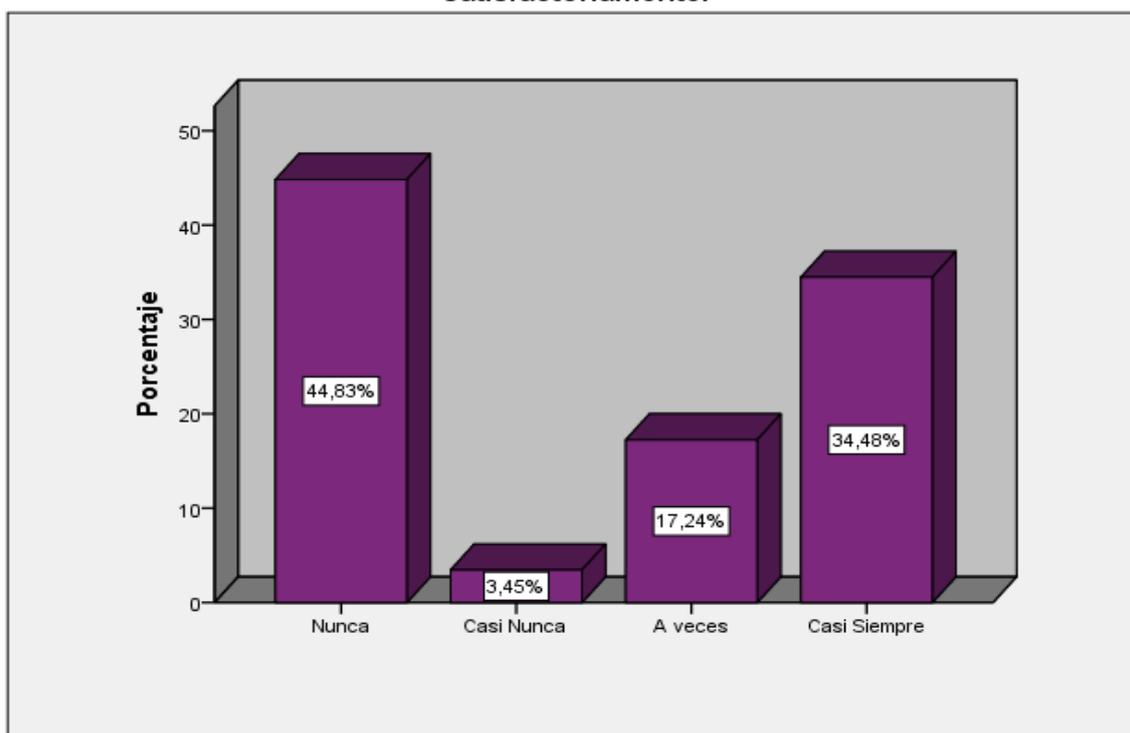
Como respecto a la tabla 28, con relación a la pregunta 14, Los procedimientos registrales están orientados para una mejor atención al cliente, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 44,83%, y “casi nunca” 55,17%. Por lo tanto existe un nivel “deficiente” en cuanto a la organización del área de identidad del Reniec.

Tabla 29. Descripción de resultado de la pregunta No 15 de organización.

15-Los productos que brinda la institución son aceptados por los ciudadanos satisfactoriamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	44.8	44.8	44.8
	Casi Nunca	1	3.4	3.4	48.3
	A veces	5	17.2	17.2	65.5
	Casi Siempre	10	34.5	34.5	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**15-Los productos que brinda la institución son aceptados por los ciudadanos satisfactoriamente.**



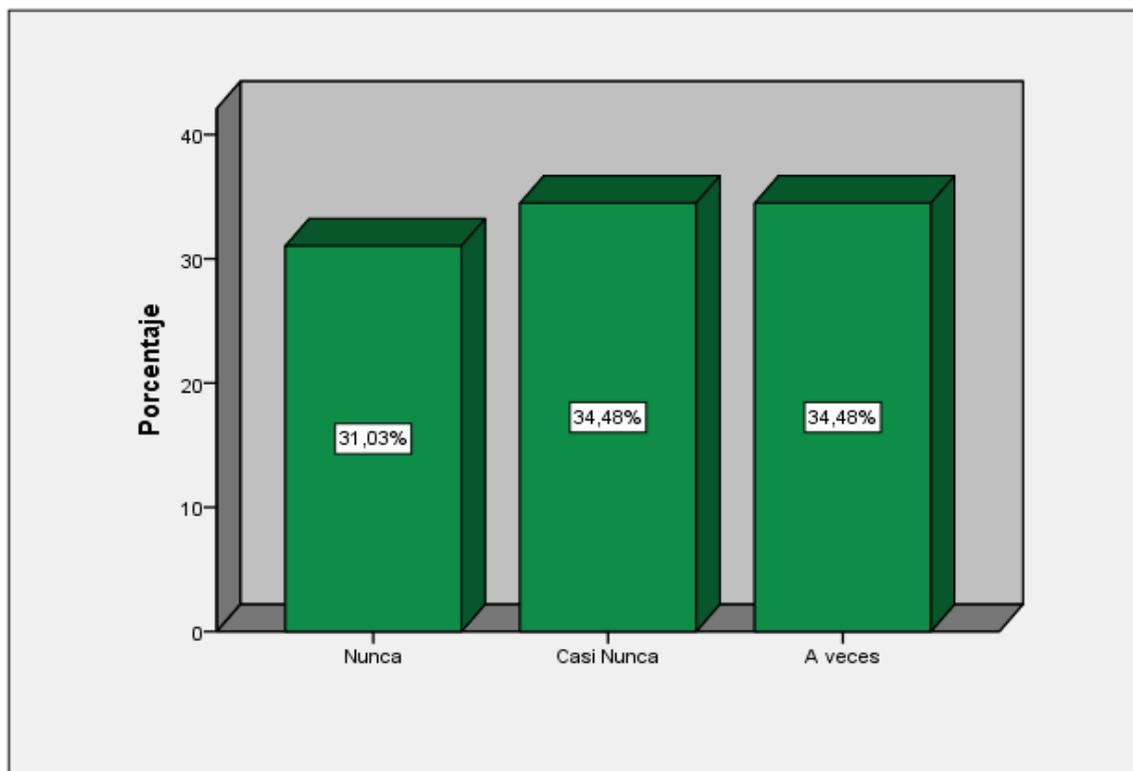
Como respecto a la tabla 29, con relación a la pregunta 15, Los productos que brinda la institución son aceptados por los ciudadanos satisfactoriamente, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 44,83%, y “casi nunca” 3,45, “a veces” un 17,24% y un “casi siempre” 34,48%. Por lo tanto existe un nivel “deficiente” en cuanto a la organización del área de identidad del Reniec.

Tabla 30. Descripción de resultado de la pregunta No 16 de organización.

16-Para una buena organización es necesaria la rotación del personal a las diferentes aéreas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	31.0	31.0	31.0
	Casi Nunca	10	34.5	34.5	65.5
	A veces	10	34.5	34.5	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**16-Para una buena organización es necesaria la rotación del personal a las diferentes aéreas.**

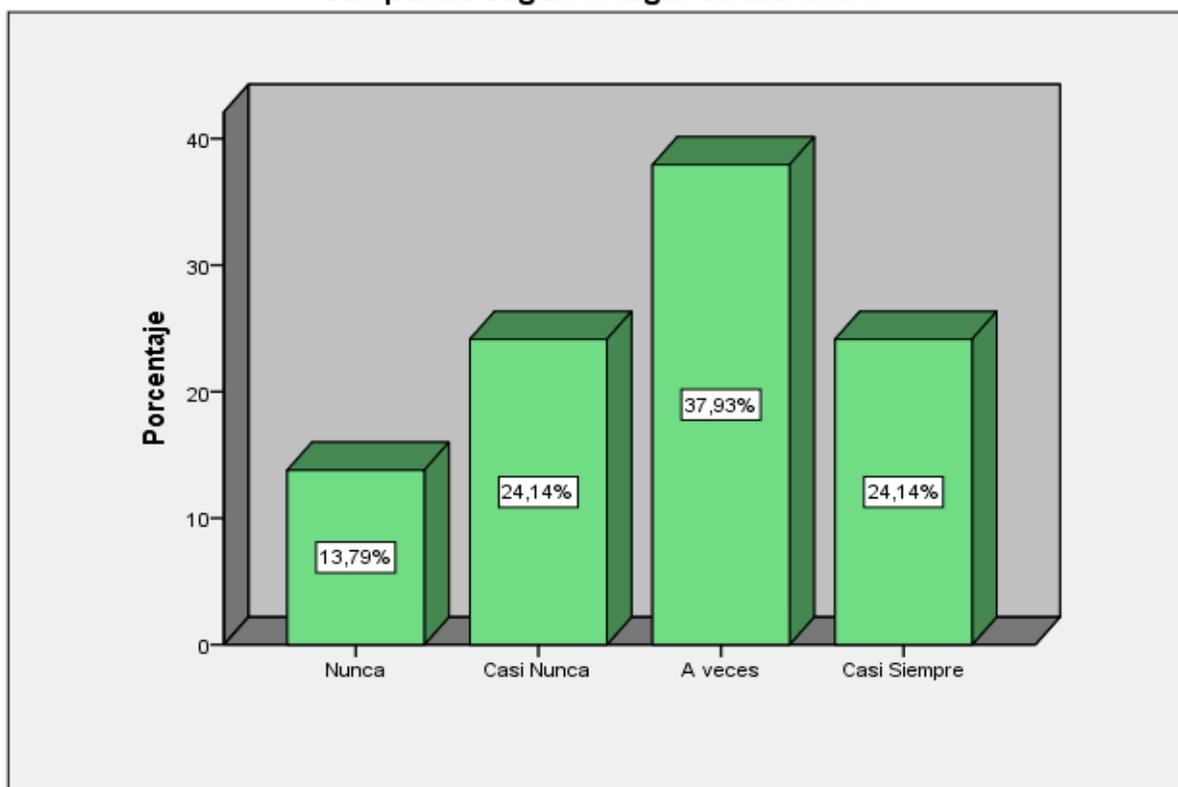


Como respecto a la tabla 30, con relación a la pregunta 16, Para una buena organización es necesaria la rotación del personal a las diferentes áreas. , donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 31,03%, y “casi nunca” 34,46, y “a veces” un 34,48% .Por lo tanto existe un nivel “deficiente” en cuanto a la planeación del área de identidad del Reniec.

Tabla 31. Descripción de resultado de la pregunta No 17 de dirección.

17-Los coordinadores del área de identidad apoyan en la realización de las campañas según el lugar de atención.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	4	13.8	13.8	13.8
	Casi Nunca	7	24.1	24.1	37.9
	A veces	11	37.9	37.9	75.9
	Casi Siempre	7	24.1	24.1	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

17-Los coordinadores del área de identidad apoyan en la realización de las campañas según el lugar de atención.

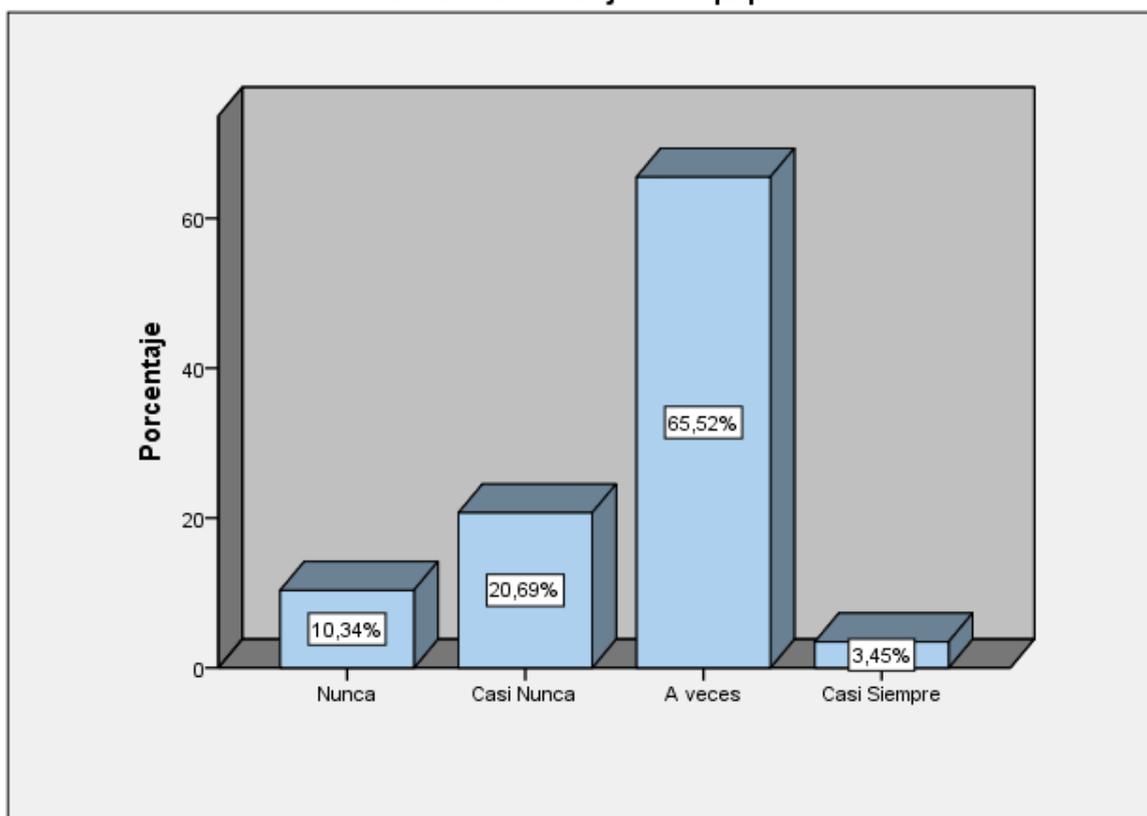


Como respecto a la tabla 31, con relación a la pregunta 17, Los coordinadores del área de identidad apoyan en la realización de las campañas según el lugar de atención., donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 31,03%, y “casi nunca” 34,48, y “a veces” un 34,48% .Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la dirección del área de identidad del Reniec

Tabla 32. Descripción de resultado de la pregunta No 18 de dirección.

18-Existe buena relación con los compañeros de trabajo y esto conlleva a realizar un trabajo en equipo.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	3	10.3	10.3	10.3
	Casi Nunca	6	20.7	20.7	31.0
	A veces	19	65.5	65.5	96.6
	Casi Siempre	1	3.4	3.4	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**18-Existe buena relación con los compañeros de trabajo y esto conlleva a realizar un trabajo en equipo.**

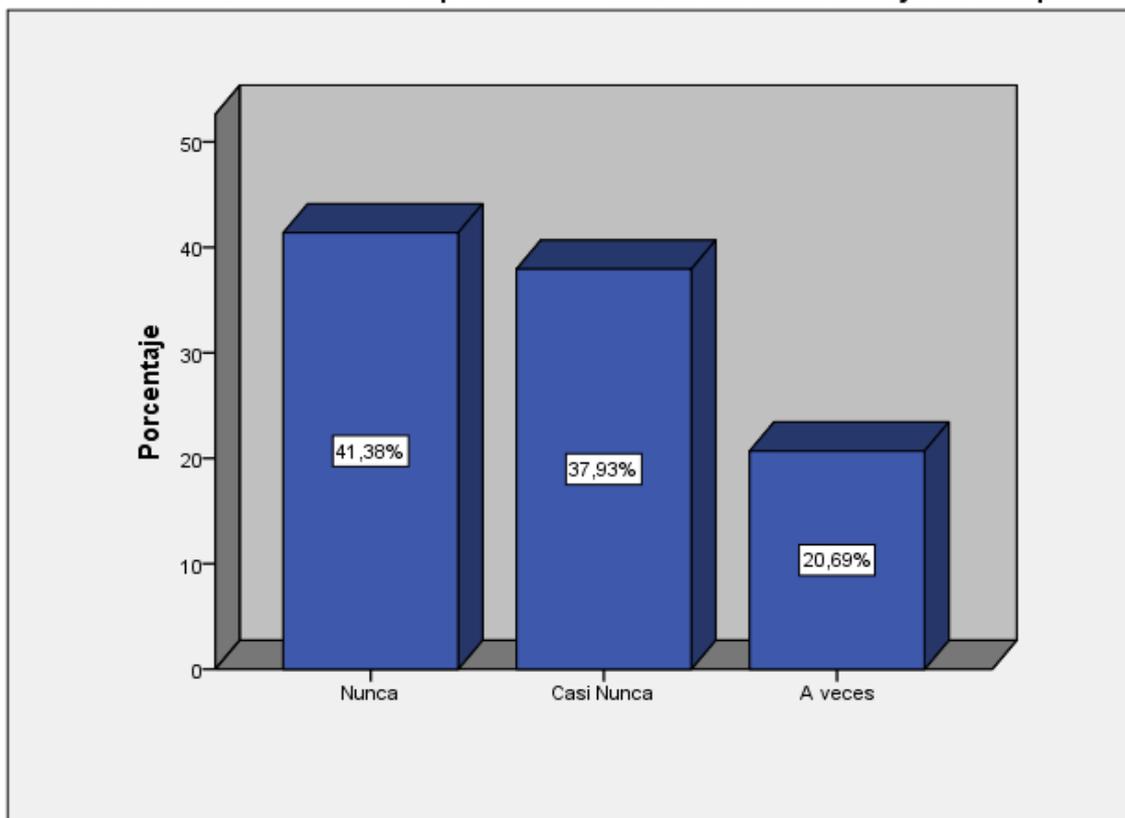


Como respecto a la tabla 32, con relación a la pregunta 18, Para una buena organización es necesaria la rotación del personal a las diferentes áreas, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 10,34%, y “casi nunca” 29,69, “a veces” un 65,52% y un “casi siempre” un 3,45% .Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la dirección del área de identidad del Reniec.

Tabla 33. Descripción de resultado de la pregunta No 19 de dirección.

19-La institución motiva al personal a realizar un buen trabajo de campo.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	12	41.4	41.4	41.4
	Casi Nunca	11	37.9	37.9	79.3
	A veces	6	20.7	20.7	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

19-La institución motiva al personal a realizar un buen trabajo de campo.

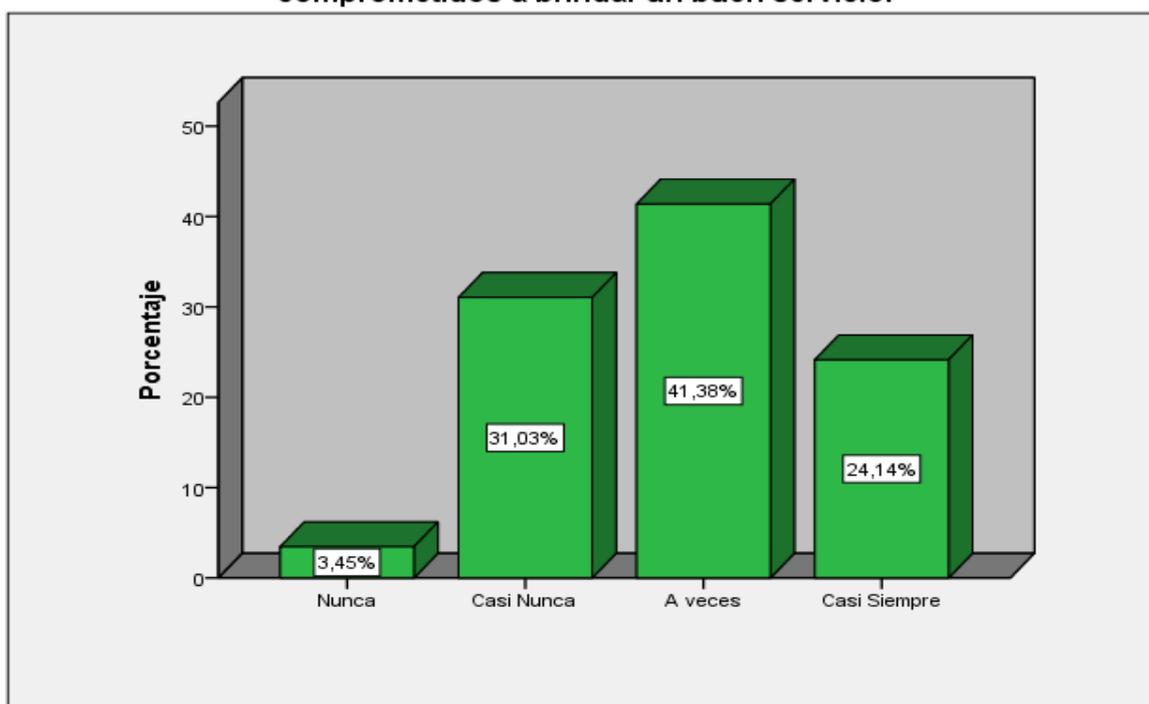


Como respecto a la tabla 33, con relación a la pregunta 19, La institución motiva al personal a realizar un buen trabajo de campo, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 41,38%, “casi nunca” 37,93, y un “a veces” 20,69% .Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la dirección del área de identidad del Reniec.

Tabla 34. Descripción de resultado de la pregunta No 20 de dirección.

20-Cuando el personal registral realiza trabajo de campo se sienten comprometidos a brindar un buen servicio.						
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
	Nunca	1	3.4	3.4	3.4	
	Casi Nunca	9	31.0	31.0	34.5	
	A veces	12	41.4	41.4	75.9	
	Casi Siempre	7	24.1	24.1	100.0	
	Total	29	100.0	100.0		

**20-Cuando el personal registral realiza trabajo de campo se sienten comprometidos a brindar un buen servicio.**

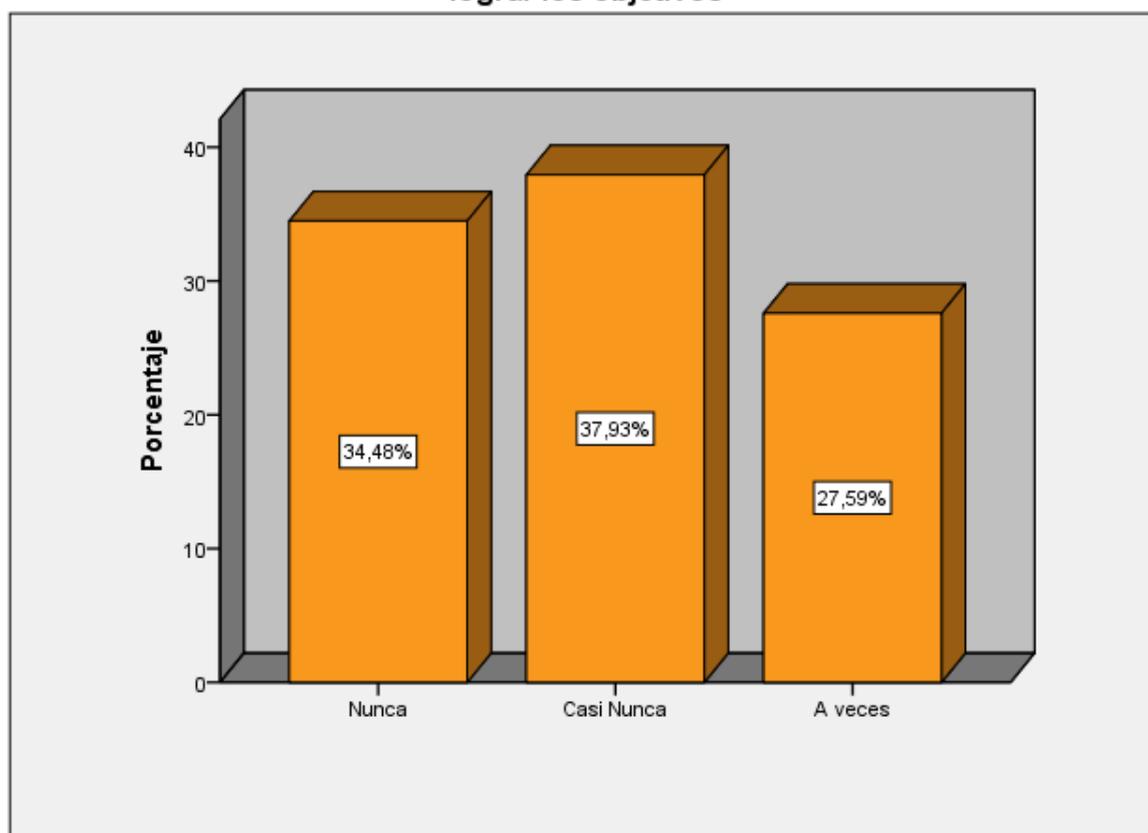


Como respecto a la tabla 34, con relación a la pregunta 20, Cuando el personal registral realiza trabajo de campo se sienten comprometidos a brindar un buen servicio, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 3,45%, “casi nunca” 31,03, “a veces” 41,36% y un “casi siempre” 24,14%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la dirección del área de identidad del Reniec.

Tabla 35. Descripción de resultado de la pregunta No 21 de dirección.

21-Se cumple con las normas de conducta establecida por la institución para lograr los objetivos					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	10	34.5	34.5	34.5
	Casi Nunca	11	37.9	37.9	72.4
	A veces	8	27.6	27.6	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**21-Se cumple con las normas de conducta establecida por la institución para lograr los objetivos**

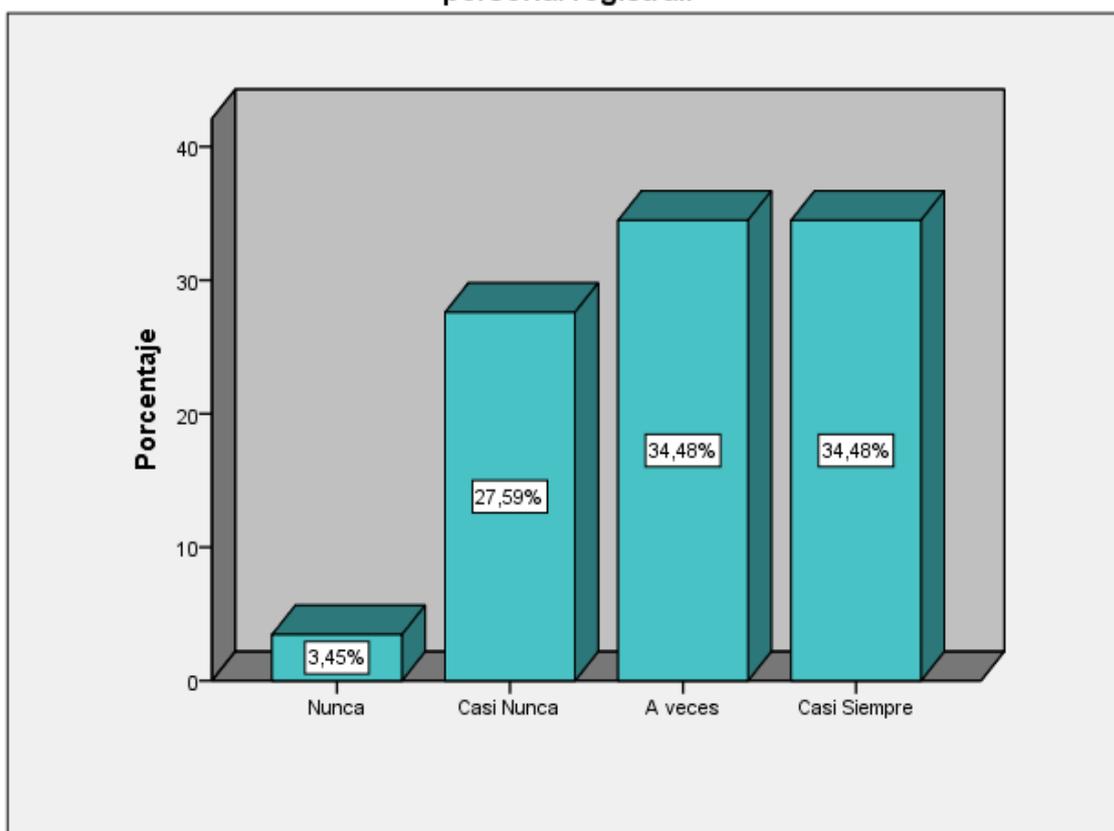


Como respecto a la tabla 35, con relación a la pregunta 21, Se cumple con las normas de conducta establecida por la institución para lograr los objetivos, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 35,48%, “casi nunca” 37,93, y un “a veces” 27,59%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la dirección del área de identidad del Reniec.

Tabla 36. Descripción de resultado de la pregunta No 22 de dirección.

22-Cuando se realiza una atención personalizada es solo por compromiso del personal registral.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	3.4	3.4	3.4
	Casi Nunca	8	27.6	27.6	31.0
	A veces	10	34.5	34.5	65.5
	Casi Siempre	10	34.5	34.5	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**22-Cuando se realiza una atención personalizada es solo por compromiso del personal registral.**



Como respecto a la tabla 36, con relación a la pregunta 22, Cuando se realiza una atención personalizada es solo por compromiso del personal registral., donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 3,45%, “casi nunca” 27,59%, “a veces” 34,48% y un “casi siempre” 34,48%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la dirección del área de identidad del Reniec.

Tabla 37. Descripción de resultado de la pregunta No 23 de dirección.

---

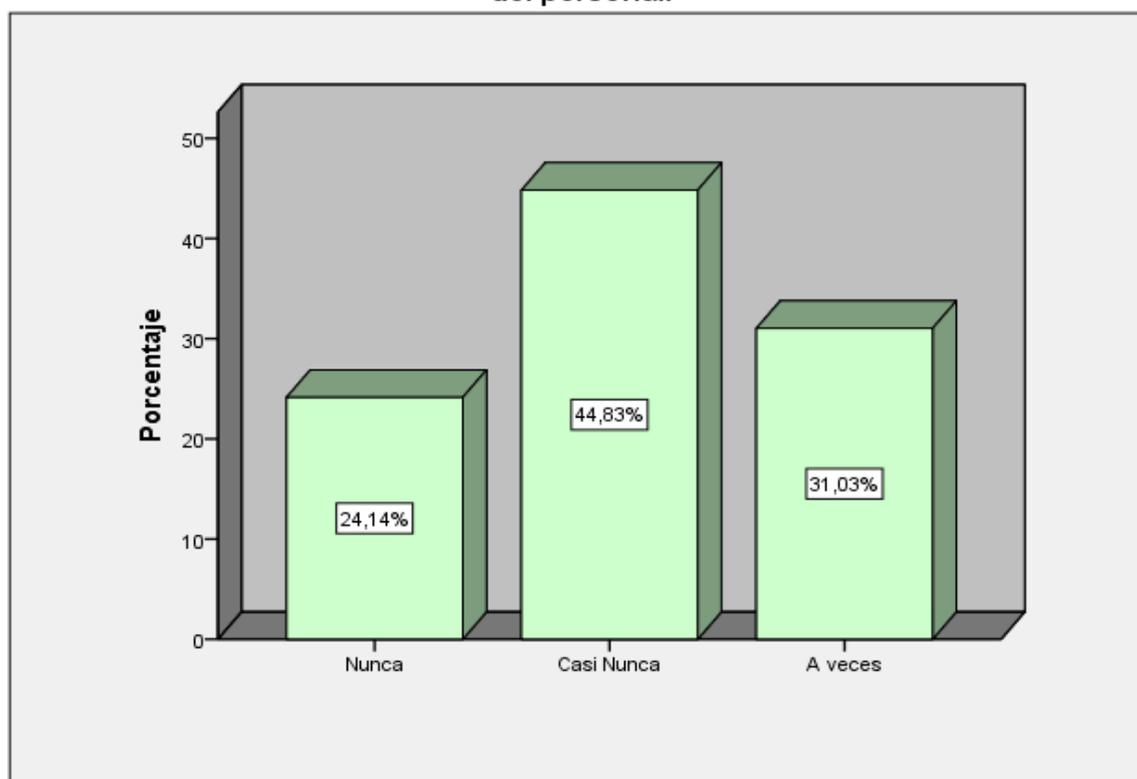
23-Se realiza un control de las campañas efectuadas para medir la productividad del personal.

---

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	7	24.1	24.1	24.1
	Casi Nunca	13	44.8	44.8	69.0
	A veces	9	31.0	31.0	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

---

**23-Se realiza un control de las campañas efectuadas para medir la productividad del personal.**

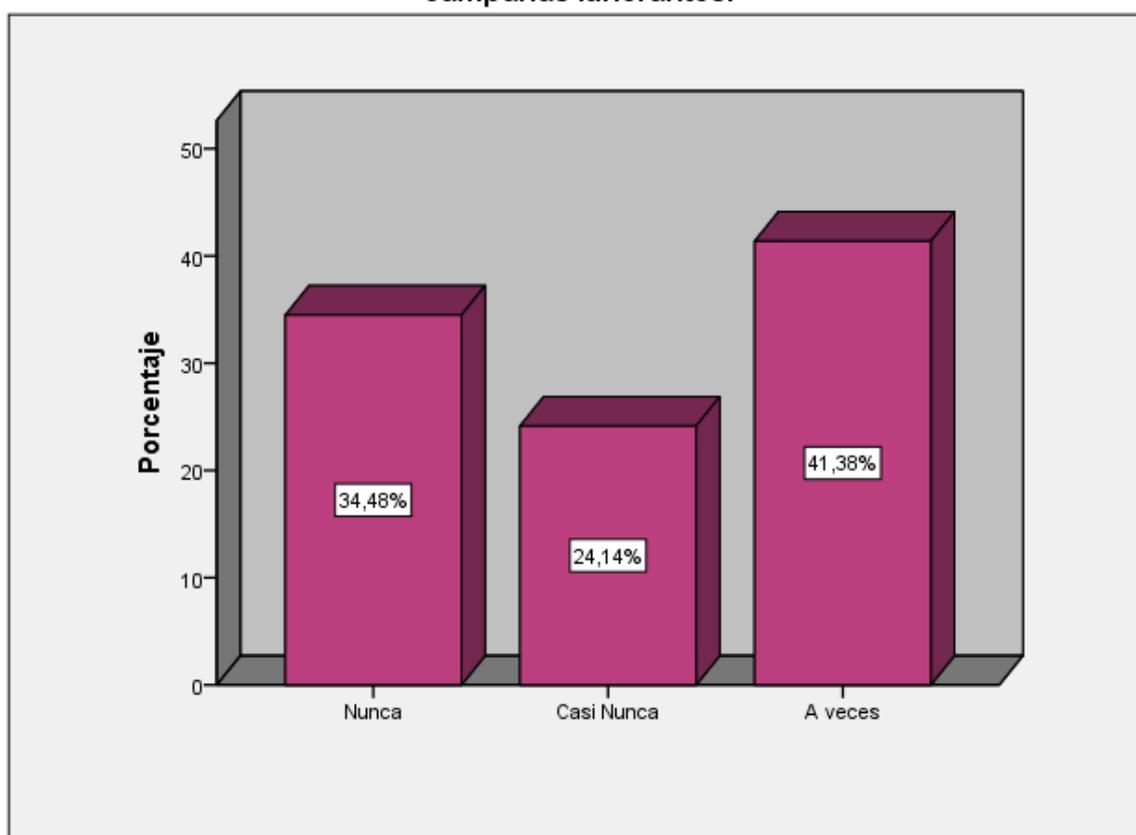


Como respecto a la tabla 37, con relación a la pregunta 23, Se realiza un control de las campañas efectuadas para medir la productividad del personal, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 24,14%, “casi nunca” 44,839%, y un “a veces” 31,03%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la dirección del área de identidad del Reniec.

Tabla 38. Descripción de resultado de la pregunta No 24 de dirección.

24-Los procedimientos de control ayudan a solucionar los imprevistos en las campañas itinerantes.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	10	34.5	34.5	34.5
	Casi Nunca	7	24.1	24.1	58.6
	A veces	12	41.4	41.4	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**24-Los procedimientos de control ayudan a solucionar los imprevistos en las campañas itinerantes.**

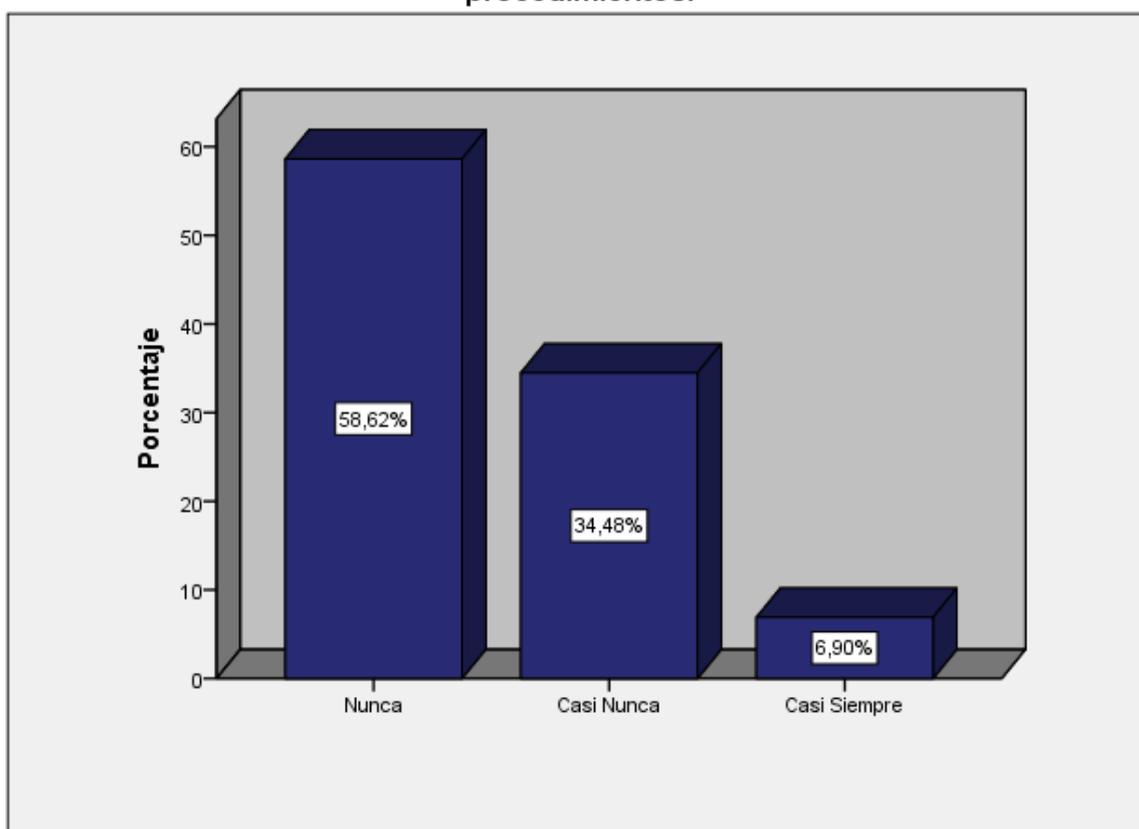


Como respecto a la tabla 38, con relación a la pregunta 24, Los procedimientos de control ayudan a solucionar los imprevistos en las campañas itinerantes. , donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 34,48%, “casi nunca” 24,14%, y un “a veces” 41,38%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto a la dirección del área de identidad del Reniec.

Tabla 39. Descripción de resultado de la pregunta No 25 de control.

25-Se ejerce una forma de control de cada área de trabajo según sus procedimientos.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	17	58.6	58.6	58.6
	Casi Nunca	10	34.5	34.5	93.1
	Casi Siempre	2	6.9	6.9	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**25-Se ejerce una forma de control de cada área de trabajo según sus procedimientos.**

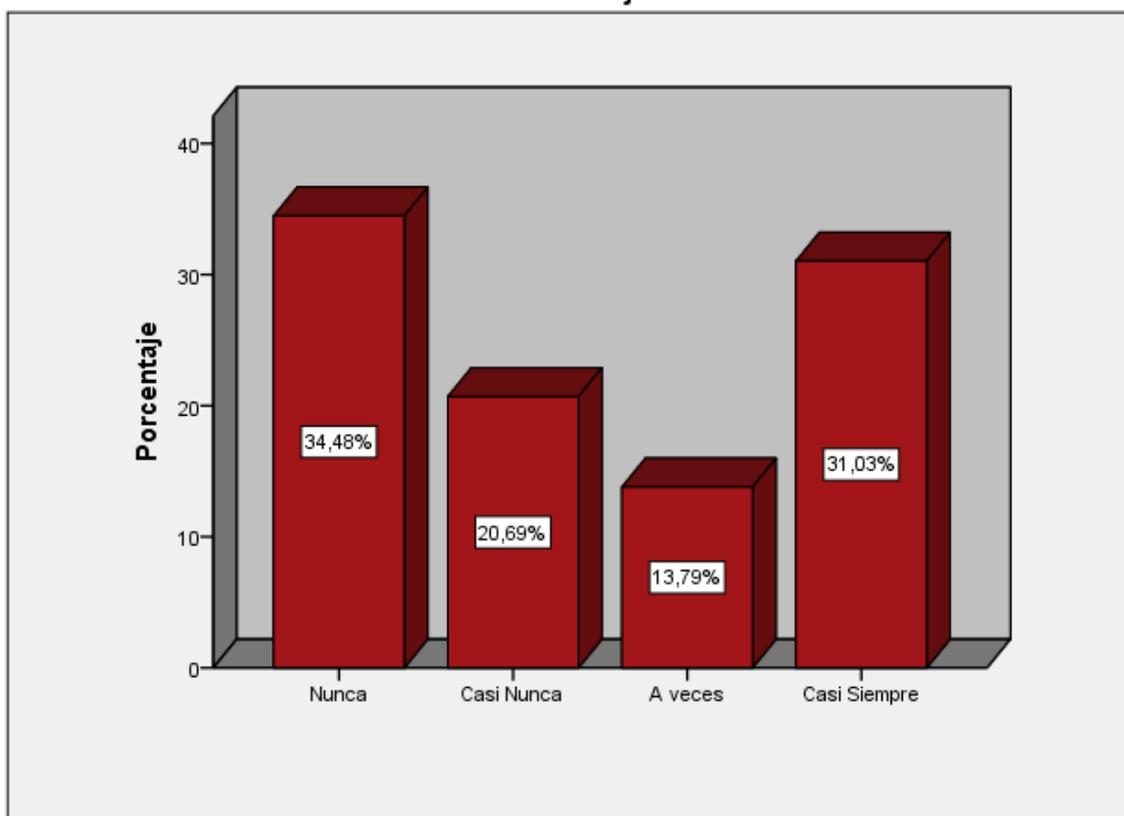


Como respecto a la tabla 39, con relación a la pregunta 25, Se ejerce una forma de control de cada área de trabajo según sus procedimientos, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 58,62%, “casi nunca” 34,46%, y un “casi siempre” 6,90%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto al control del área de identidad del Reniec.

Tabla 40. Descripción de resultado de la pregunta No 26 de control.

26-El control garantiza que las actividades se realicen correctamente en cada área trabajo.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	10	34.5	34.5	34.5
	Casi Nunca	6	20.7	20.7	55.2
	A veces	4	13.8	13.8	69.0
	Casi Siempre	9	31.0	31.0	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**26-El control garantiza que las actividades se realicen correctamente en cada área trabajo.**

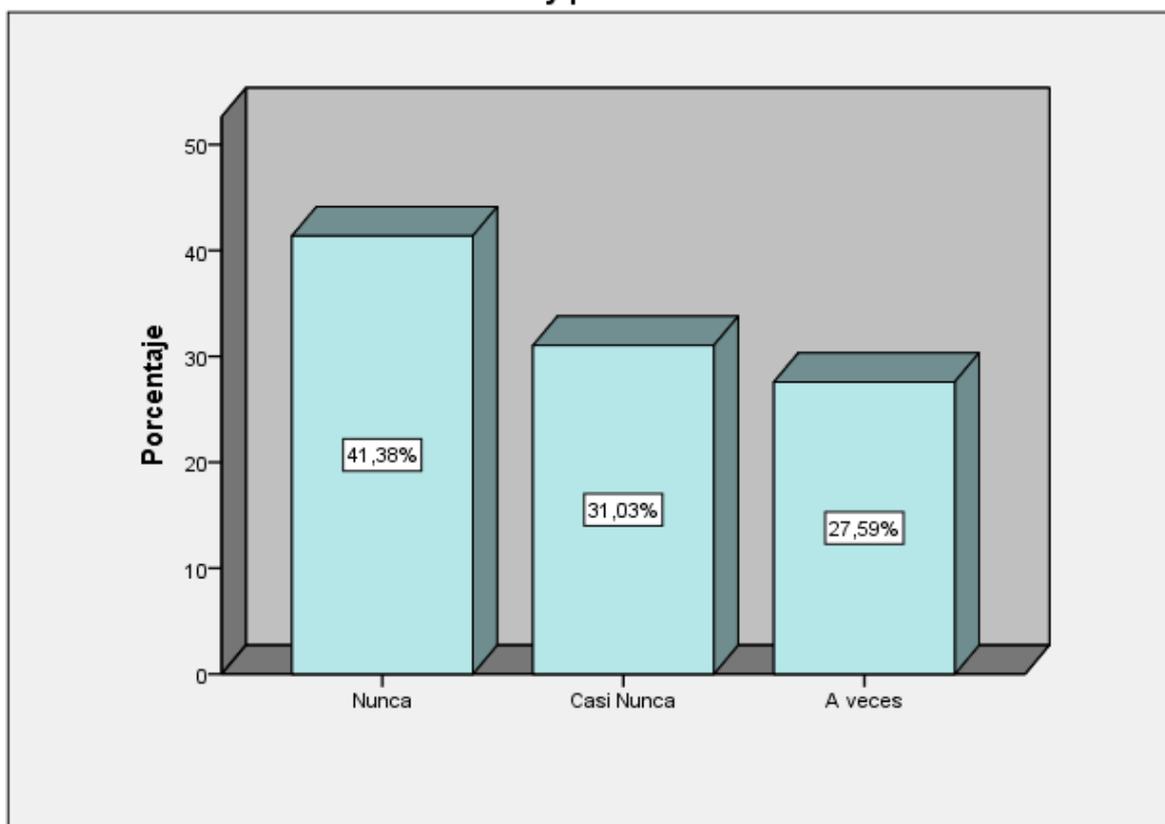


Como respecto a la tabla 40, con relación a la pregunta 26, El control garantiza que las actividades se realicen correctamente en cada área trabajo, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 34,48%, “casi nunca” 20,69%, “a veces” 13,79% y un “casi siempre” 31,03%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto al control del área de identidad del Reniec.

Tabla 41. Descripción de resultado de la pregunta No 27 de control.

27-Se realiza un control de las campañas realizadas por desplazamiento a nivel local y provincial.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	12	41.4	41.4	41.4
	Casi Nunca	9	31.0	31.0	72.4
	A veces	8	27.6	27.6	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

**27-Se realiza un control de las campañas realizadas por desplazamiento a nivel local y provincial.**

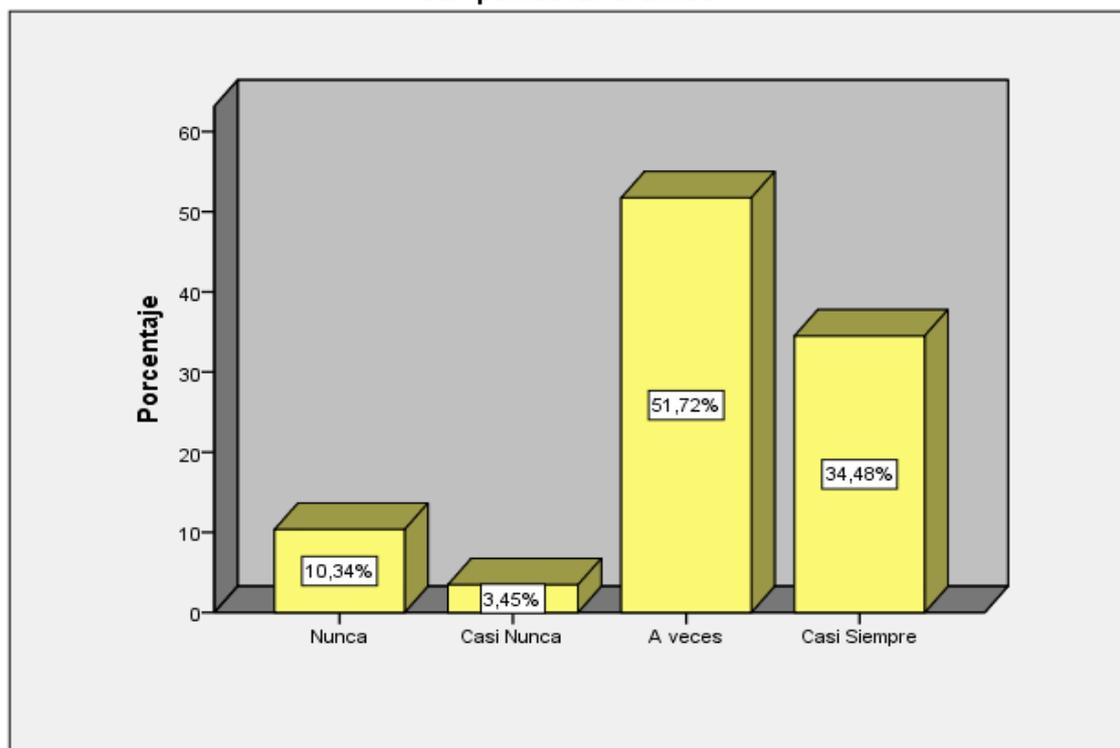


Como respecto a la tabla 41, con relación a la pregunta 27, Se realiza un control de las campañas realizadas por desplazamiento a nivel local y provincial, donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 41,38%, “casi nunca” 31,03%, y un “a veces” 27,59%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto al control del área de identidad del Reniec.

Tabla 42. Descripción de resultado de la pregunta No 28 de control

28-Los procedimientos de control ayudan a solucionar los imprevistos en las campañas itinerantes.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	3	10.3	10.3	10.3
	Casi Nunca	1	3.4	3.4	13.8
	A veces	15	51.7	51.7	65.5
	Casi Siempre	10	34.5	34.5	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

28-Los procedimientos de control ayudan a solucionar los imprevistos en las campañas itinerantes.

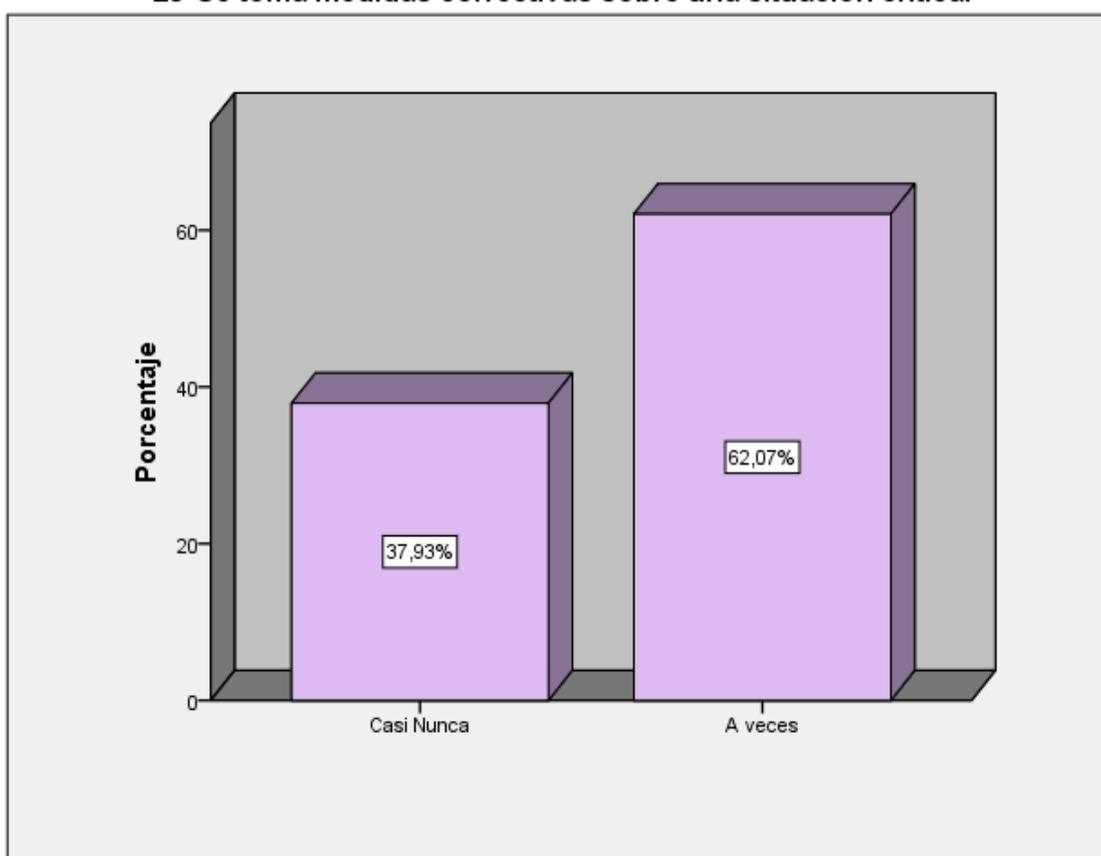


Como respecto a la tabla 42, con relación a la pregunta 28, Los procedimientos de control ayudan a solucionar los imprevistos en las campañas itinerantes. , donde los trabajadores encuestados determinan que “nunca” un 10,34%, “casi nunca” 3,45%, “a veces” 51,72 y “casi siempre” un 34,48%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto al control del área de identidad del Reniec.

Tabla 43. Descripción de resultado de la pregunta No 29 de control.

29-Se toma medidas correctivas sobre una situación crítica.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi Nunca	11	37.9	37.9	37.9
	A veces	18	62.1	62.1	100.0
	Total	29	100.0	100.0	

29-Se toma medidas correctivas sobre una situación crítica.



Como respecto a la tabla 43, con relación a la pregunta 29, Se toma medidas correctivas sobre una situación crítica, donde los trabajadores encuestados determinan que, “casi nunca” 37,93%, y un “a veces” 62,07%. Por lo tanto existe un nivel “poco eficiente” en cuanto al control del área de identidad del Reniec

## **IV. DISCUSSION**

La gestión administrativa de una empresa es fundamental para que tenga buenos resultados, mediante el cual los administradores crean un buen ambiente de trabajo coordinan y actúan en equipo, cobra singular importancia para las entidades públicas y privadas pues permite un enfoque de desarrollo humano y a sus diferentes actividades. El área de Identidad del Reniec realiza la gestión administrativa y es conocedora de la importancia de la atención al cliente, por ello la presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables.

Referente a la hipótesis general, existe relación significativa entre la gestión administrativa y atención al cliente en el área de identidad del Reniec Lima, 2017 se obtuvo como coeficiente de correlación de Spearman, el valor de 0,66 y un nivel de significancia de 0,000 (pag.42), por lo que existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y la atención al cliente. Por lo tanto, es posible inferir que a mayor gestión administrativa, mayor será la atención al cliente. Este aspecto se confirma con el estudio realizado por Tirado, K. (2014) en la investigación “Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad, Trujillo Perú”, concluyo que la gestión administrativa influye directamente en la calidad de servicio donde pudo determinar que ambas variables tienen relación entre ellas según sus hipótesis siendo sus factores la comunicación y la amabilidad de atención al cliente encontrándose correlación entre gestión administrativa y la calidad de servicio asimismo el área de identidad del Reniec se encuentra en buen grado de correlación entre la gestión administrativa y se aplica la atención al cliente.

En cuanto a la primera hipótesis específica, existe relación significativa entre la planeación y atención cliente en el área de identidad del Reniec Lima, 2017 se obtuvo como coeficiente de correlación de Spearman, el valor de 0,728 y un nivel de significancia de 0,000 (pag.43) encontrándose una correlación significativa entre la planeación y la atención al cliente. El valor obtenido es indicativo de una correlación alta directa, en consecuencia, puede decirse que en el área de Identidad del Reniec Lima se presenta una tendencia a mayor planeación, mayor será la atención al cliente. Este hallazgo se confirma con estudios como el de Recari, F

(2015) "Gestión Administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de Guatemala" el cual concluyo que los mecanismos de control están sujetas a diferentes procesos, con el propósito de mantener una gestión ágil y transparente.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, existe relación significativa entre la organización y atención cliente en el área de identidad del Reniec Lima, 2017 se obtuvo como coeficiente de correlación de Spearman, el valor de 0,758 y un nivel de significancia de 0,000 (pag.44) por lo que existe una correlación significativa entre la organización y atención al cliente. En ese sentido Gómez, M (2014) "Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transporte de seguridad de la municipalidad de Sanchez Carrión Trujillo, Perú" el cual concluyo que los objetivos han sido alcanzados de manera satisfactoria por la capacidad de liderazgo, una buena comunicación y relación cordial con los trabajadores de la oficina de transporte. En cuanto a la segunda hipótesis específica, existe relación significativa entre la organización y atención al cliente en el área de identidad del Reniec, 2017, según Robbins, Decenso, Moon (2013) los elementos relacionados a la estructura de diseño organizacional consiste en coordinar las actividades para mejorar eficazmente toda organización.

Respecto a la tercera hipótesis específica, existe relación significativa entre la dirección y atención cliente en el área de identidad del Reniec Lima, 2017 se obtuvo como coeficiente de correlación de Spearman, el valor de 0,561 y un nivel de significancia de 0,000 (pag.45) por lo que existe una correlación significativa y entre dirección y atención al cliente, En este sentido se complementa con el estudio realizado de Espinoza, D (2013) "El control interno de la gestión administrativa de la subgerencia de la tesorería de la Municipalidad de Chorrillos, concluyo que los objetivos de la investigación han sido alcanzados satisfactoriamente que la gestión administrativa influye directa y eficaz. En cuanto a la tercera hipótesis específica existe relación significativa entre la dirección y atención al cliente en el área de identidad del Reniec, 2017. El entorno laboral del área de identidad se debe de orientar al logro de objetivos mediante equipos de trabajo para realizar las actividades con motivación y el liderazgo como lo define Robbins, Decenso, Moon

(2013). Por lo que se debe direccionar a la obtención de las metas propuestas dentro de toda organización.

Sobre la cuarta hipótesis específica existe relación significativa entre el control y atención cliente en el área de identidad del Reniec Lima, 2017 se obtuvo como coeficiente de correlación de Spearman, el valor de 0,722 y un nivel de significancia de 0,000 (pag.46). Por lo que existe correlación significativa entre el control y atención al cliente. En la presente tesis Espinoza, D (2013) "El control interno de la gestión administrativa de la subgerencia de la tesorería de la Municipalidad de Chorrillos, concluyo que los objetivos de la investigación han sido alcanzados satisfactoriamente que la gestión administrativa influye directa y eficaz. . El entorno laboral del área de identidad se debe de orientar al logro de objetivos mediante equipos de trabajo para realizar las actividades con motivación y el liderazgo como lo define Robbins, Decenso, Moon (2013)

## **V. CONCLUSION**

Las conclusiones a las que llegó esta investigación son:

Sobre los resultados estadísticos se logró determinar el objetivo general se confirma la hipótesis general con relación significativa entre la gestión administrativa con atención al cliente del Área de Identidad del Reniec, 2017, mediante la prueba de Rho Spearman de 0,666, se demuestra una correlación positiva mediana significativa donde se establece que hay una relación entre la variable gestión administrativa y atención al cliente en el área de identidad del Reniec, 2017. Se elaboró una tabla de frecuencias de la gestión administrativa donde los trabajadores mencionaron que el 6,9% es deficiente, el 58,62% es poco deficiente y un 34,48% es eficiente y en la Atención al cliente los trabajadores mencionaron que un 27,59% es deficiente, poco eficiente 58,62% y un 13,79% deficiente. Ver (tablas 3y9)

Sobre los resultados estadísticos se logró determinar el objetivo específico 1 se confirma la hipótesis específica 1 con relación significativa entre la planificación con atención al cliente del Área de Identidad del Reniec, 2017, mediante la prueba de Rho Spearman de 0,728 se demuestra una correlación positiva mediana significativa donde se establece que hay una relación entre la dimensión planeación y la variable atención al cliente en el área de identidad del Reniec, 2017. Se elaboró una tabla de frecuencias donde los trabajadores encuestados mencionaron que la planeación es 31,03% eficiente, 48,28% poco eficiente y un 20,69% deficiente. Ver (Tabla 4)

Sobre los resultados estadísticos se logró determinar el objetivo específico 2 se confirma la hipótesis específica 2 con relación significativa entre la organización con atención al cliente del Área de Identidad del Reniec, 2017, mediante la prueba de Rho Spearman de 0,758, se demuestra una correlación positiva mediana significativa donde se establece que hay una relación entre la dimensión organización y la variable atención al cliente en el área de identidad del Reniec, 2017. Se elaboró una tabla de frecuencias donde los trabajadores encuestados mencionaron que la organización es un 13,79% eficiente, 41,38% poco eficiente y un 44,83% deficiente. Ver (Tabla 5)

Sobre los resultados estadísticos se logró determinar el objetivo específico 3 se confirma la hipótesis específica 3 con relación significativa entre la dirección con atención al cliente del Área de Identidad del Reniec, 2017, mediante la prueba de Rho Spearman de 0,561 lo que nos demuestra una correlación positiva mediana significativa donde se establece que hay una relación entre la dimensión dirección y la variable atención al cliente en el área de identidad del Reniec, 2017. Se elaboró una tabla de frecuencias donde los trabajadores encuestados mencionaron que la dirección es 13,79% eficiente, un 68,97% poco eficiente y un 17,24% deficiente. Ver (Tabla 6)

Sobre los resultados estadísticos se logró determinar el objetivo específico 4 se confirma la hipótesis específica 4 con relación significativa entre control con atención al cliente del Área de Identidad del Reniec, 2017, mediante la prueba de Rho Spearman de 0,722 lo que nos demuestra una correlación positiva mediana significativa donde se establece que hay una relación entre la dimensión control y la variable atención al cliente en el área de identidad del Reniec, 2017. Se elaboró una tabla de frecuencias donde los trabajadores encuestados mencionaron que el control es un 6,90% eficiente, un 51,72% poco eficiente y un 41,36% deficiente. Ver (Tabla 7)

## **VI RECOMENDACIONES**

Tomando en cuenta los resultados se recomienda

#### Primero

Al jefe del área, enfocarse más en la organización del personal, una integración entre áreas, una comunicación constante el cual se debe fomentar y promover internamente, así se lograra que todos los colaboradores tenga participación donde puedan aportar ideas y así mismo se lograra una incorporación tanto de empleados como directivos. Ver (Tabla 15).

#### Segundo

La subgerencia y a los ejecutivos de la empresa una mejor estructura organizacional, rotación del personal con el objetivo de unificar a las diferentes áreas y que cada trabajador debe conocer para su desempeño, así alcanzar y conseguir el cambio e innovación para los mejorar los procedimientos. Ver (Tabla 30).

#### Tercero

A los coordinadores incentivar, promover el trabajo en equipo para que exista una buena relación entre compañeros, conseguir un mejor ambiente de trabajo y buenas relaciones cordiales y esto conlleva a realizar un buen servicio, se debe realizar reuniones, charlas de motivación y se lograra los objetivos deseados. Ver (Tabla 32).

#### Cuarto

Al encargado de control de monitoreo un constante seguimiento de las actividades del personal, sobre los procedimientos que se realiza en campo, esto ayudara a solucionar los imprevistos que se presenten, el cual se tomara medidas correctivas, un proceso de vigilancia constante esto conllevara a una mejor gestión dentro de la organización. Ver (Tabla 42).

## **VII REFERENCIAS**

- Blanco, C, Lobato, F, (2009).Comunicación Empresarial y Atención al cliente.
- Cepam (2013) Manual de atención al cliente-Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer: Quito, Ecuador
- Chang, J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- De la Rosa, S, Arregoces, A, (2015)"Diseño de un plan de mejoramiento administrativos para los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa Buzca S.A en la ciudad de Cartagena
- Espinoza, D. (2013) El control interno en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos, para optar el título profesional, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú
- Estrada William (2009) Servicio de atención al cliente.
- Gómez, M. (2014). Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transporte y seguridad y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión. Tesis grado de título profesional de licenciada en administración en la universidad nacional de Trujillo, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C.; Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernandez S, Rodriguez (2011) Fundamentos de la gestión empresarial. México.
- Recari, F (2015) Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación de Guatemala" tesis con el grado de título de administrador de empresas en el grado académico de licenciado, en la universidad Rafael Landívar en Quetzaltenango, Guatemala.
- Robbins, S, Decenzo, D, Moon, H, (2013). Fundamentos de la Administración, conceptos esenciales y aplicaciones: Pearson, México.

Subasté (2013) “Atención al cliente de Emapa Cañete 2013-San Vicente de Cañete”. Tesis para optar el Título de Ciencias Administrativas Contables en la Universidad Privada los Ángeles de Chimbote Perú

Totala, S. P. (2014) en la tesis “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa-2013, Manabí”, Ecuador.

Tirado, K. (2014). Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad, Trujillo, título de Licenciado en la Administración de la universidad de nacional de Trujillo, Perú

Vela, R, Zavaleta, L. (2014).” Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Tottus-Mall, de la ciudad de Trujillo 2014”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

## **VIII ANEXOS**

<b>ENCUESTA</b> <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>
--

El instrumento tiene la finalidad de conocer su opinión sobre la gestión administrativa y atención al cliente.

La presente encuesta se lleva a cabo con fines institucionales, los datos revelados en ella serán tratados con reserva. Por favor, marque "X" donde corresponda y responda donde se requiera. Le solicitamos que lea las preguntas tranquilamente y que dé respuesta a todas ellas.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

<b>SECCIÓN PRIMERA</b>
------------------------

A continuación, le presentamos una serie de preguntas con el fin de conocer su opinión respecto de cuestiones relacionados a la gestión administrativa del Área de Identidad del Reniec.

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
		1	2	3	4	5
PLANEACIÓN						
1	Las decisiones tomadas son competencia solo de la gerencia.					
2	En la elaboración de objetivos. Se toma en cuenta el aporte de los usuarios por información directa o cuaderno de reclamaciones.					
3	Para elaborar estrategias de mejora se convoca al personal directamente involucrado y evalúan la operatividad y accesibilidad de lo ideado.					
4	Los coordinadores monitorean la realización de las campañas si son atendidas o canceladas					
5	Cuando se planifica una atención de servicio se programan según el lugar de desplazamiento.					
6	Las actividades que realiza el personal están relacionadas con sus funciones.					
7	Existe integración de las áreas dentro de la organización para mejorar los procesos.					

<b>ORGANIZACIÓN</b>					
8	La estructurada el área de identidad ayuda a la organización a realizar sus lineamientos.				
9	Las actividades que realiza el personal registral están relacionadas con sus funciones				
10	Los procesos administrativos facilitan el trabajo al personal registral para una buena atención al ciudadano				
11	La Institución fomenta y promueve la comunicación interna con los funcionarios del área.				
12	El uso de la tecnología está orientado al ciudadano a estar mejor informado y brindarle un buen servicio				
13	La comunicación es fluida con los jefes inmediatos de cada área dentro de la organización.				
14	Los procedimientos registrales están orientados para una mejor atención al cliente				
15	Los productos que brinda la institución son aceptados por los ciudadanos satisfactoriamente.				
16	Para una buena organización es necesaria la rotación del personal a las diferentes aéreas.				
<b>DIRECCIÓN</b>					
17	Los coordinadores del área de identidad apoyan en la realización de las campañas según el lugar de atención.				
18	Existe buena relación con los compañeros de trabajo y esto conlleva a realizar un trabajo en equipo.				
19	La institución motiva al personal a realizar un buen trabajo de campo.				
20	Cuando el personal registral realiza trabajo de campo se sienten comprometidos a brindar un buen servicio.				
21	Se cumple con las normas de conducta establecida por la institución para lograr los objetivos				
22	Cuando se realiza una atención personalizada es solo por compromiso del personal registral.				
23	Se realiza un control de las campañas efectuadas para medir la productividad del personal.				

24	Los procedimientos de control ayudan a solucionar los imprevistos en las campañas itinerantes.					
<b>CONTROL</b>						
25	Se ejerce una forma de control de cada área de trabajo según sus procedimientos.					
26	El control garantiza que las actividades se realicen correctamente en cada área trabajo.					
27	Se realiza un control de las campañas realizadas por desplazamiento a nivel local y provincial.					
28	Los procedimientos de control ayudan a solucionar los imprevistos en las campañas itinerantes.					
29	Se toma medidas correctivas sobre una situación crítica.					

## SECCIÓN SEGUNDA

A continuación, le presentamos una serie de preguntas con el fin de conocer su opinión respecto de la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec.

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
ATENCIÓN AL CLIENTE						
		1	2	3	4	5
<b>CALIDAD</b>						
1	La atención del personal registral es de calidad pues se cuenta con los recursos ideales.					
2	Los puntos de atención establecidos para el servicio son accesibles lo que genera una buena atención.					
3	La calidad del servicio está garantizada pues los logros se comparan oportunamente.					
4	Los coordinadores tienen presencia física en la zona o institución que solicitó el servicio para dar conformidad a					

	lo acordado.					
5	Las zonas destinadas al servicio son planificadas con el aporte del personal registral.					
6	El reporte de campaña que se entrega por efecto del servicio brindado es auditado por el encargado de área.					
7	La presencia de personal registral en los puntos de atención especificadas generan un registro formal de las instituciones que lo recibe.					
<b>ACCESIBILIDAD</b>						
8	Las zonas o instituciones que demanda el servicio genera que los aliados estratégicos garanticen el uso de las mejores vías de acceso					
9	Cuando se solicita el servicio según la demanda de zona es compleja, se provee del transporte ideal para el acceso					
10	Existen situaciones específicas como la cancelación de una atención que genera participación del jefe de equipo.					
11	Las herramientas que se utilizan para la optimización del servicio son dadas con anticipación para una buena atención					
12	Las limitaciones físicas o de salud que pudiera tener un ciudadano para la atención son superadas con el personal disponible y capacitado.					
13	Los usuarios privados de su libertad son atendidos oportunamente y dota de las garantías del caso al personal designado.					
<b>PROFESIONALIDAD</b>						
14	El personal es capacitado pertinentemente, en las necesidades del servicio.					
15	El buen servicio es una constante, pues las capacitaciones se ejecutan de acuerdo a los temas consensuados entre el personal registral y los jefes inmediatos.					
16	Cuando el servicio es solicitado los supervisores certifican el lugar de atención.					
17	Los colaboradores son competentes en el servicio realizado, por ello su procedimiento garantiza el cumplimiento de las metas establecidas.					
<b>DILIGENCIA</b>						
18	Los procedimientos que se generan para la atención son					

	los idóneos, la dinámica es buena en cuanto al cumplimiento de tiempos.					
19	El nivel de satisfacción del ciudadano es alto, pues la atención es oportuna y eficiente.					
<b>CORTESIA</b>						
20	Existe un protocolo del “Buen Trato” que el personal registral ejercite en consideración al perfil del ciudadano.					
21	Cuando el ciudadano evidencia intolerancia y agresividad el personal posee la inteligencia emocional para manejar la situación.					
22	El ciudadano expresa su gratitud y comprensión al personal por el servicio brindado.					
23	El respeto predomina en la relación del personal y ciudadano del servicio					
24	Los usuarios que están en establecimientos de salud respetan al personal registral que brinda el servicio.					
25	Ante una falta de respeto del ciudadano, el personal registral se mantiene firme en continuar con el servicio brindado.					

## **2. DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita): Olga Granizo Poma

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Sube con mención de la UCV, en la sede LIMA NORTE, promoción 2013-I, aula UNICA, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Licenciatura.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **GESTION ADMINISTRATIVA Y ATENCION AL CLIENTE EN EL AREA DE IDENTIDAD DEL RENIEC – 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **VARIABLE: Gestión Administrativa**

La Gestión administrativa se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia mediante otras y junto a ellas para definir, alcanzar los objetivos en las diferentes áreas de una entidad.

Eficiencia: significa hacer una tarea correctamente y se refiere a la relación que existe entre insumos y productos.

Eficacia: se refiere hacer la tarea correcta, esto significa alcanzar las metas. . (Robbins, Decenzo, Moon, 2013)

### **DIMENSIÓN 1: Planificación**

Es el cual abarca definir los objetivos o las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esas metas, y preparar una amplia jerarquía de planes para integrar y coordinar las actividades

### **DIMENSION 2: Organización**

Es aquello que abarca elementos relacionados a la estructura y diseño organizacional, la comunicación y las tecnologías de información, al cambio e innovación. Es en esta área, donde se concentran los factores internos para una mejor ejecución de los procesos administrativos.

### **DIMENSION 3: Dirección**

Es aquello que involucra el comportamiento organizacional, los grupos y equipos de trabajo, la motivación y el liderazgo como parte importante en la orientación e influencia en un grupo, para la consecución y logro de objetivos. Estos elementos, representan el poder, la motivación, el compromiso y las relaciones que se combinan en el entorno de la empresa.

### **DIMENSIÓN 4: Control**

Es el proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurar que se realicen conforme a los planes y se corrijan las desviaciones importantes, determinar las posibles deficiencias o fallas en los procesos, a fin de tomar medidas correctivas que eviten el logro objetivo.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**

DIM	INDICADORES	N°	ITEMS	Instrumento
1. PLANIFICACION	1.1. TOMA DE DECISION	1	Las decisiones tomadas son competencia solo de la gerencia.	Cuestionario con escala  Índices  Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
		2	En la elaboración de objetivos. Se toma en cuenta el aporte de los usuarios por información directa o cuaderno de reclamaciones.	
	1.2 ELABORACION DE ESTRATEGIA	3	Para elaborar estrategias de mejora se convoca al personal directamente involucrado y evalúen la operatividad y accesibilidad de lo ideado.	
		4	Los coordinadores monitorean la realización de las campañas si son atendidas o canceladas.	
	1.3 ADAPTACION DE PLANES	5	Cuando se planifica una atención de servicio se programan según el lugar de desplazamiento	
	1.4 INTEGRACION, COORDINACION Y ACTIVIDADES	6	Las actividades que realiza el personal están relacionadas con sus funciones.	
		7	Existe integración de las áreas dentro de la organización para mejorar los procesos.	
2. ORGANIZACION	2.1 ESTRUCTURA DE DISEÑO ORGANIZACIONAL	8	La estructura del área de identidad ayuda a la organización a realizar sus lineamientos.	
		9	Las actividades que realiza el personal registral están relacionadas con sus funciones	
		10	Los procesos administrativos facilitan el trabajo al personal registral para una buena atención al ciudadano	
	2.2 COMUNICACIÓN Y TECNOLOGIA DE INFORMACION	11	La Institución fomenta y promueve la comunicación interna con los funcionarios del área.	
		12	El uso de la tecnología está orientado al ciudadano para brindar un buen servicio y estar mejor informado	
		13	La comunicación es fluida con los jefes inmediatos de cada área dentro de la organización.	
	2.3 CAMBIO E INNOVACION	14	Los procedimientos registrales están orientados para una mejor atención al cliente	
		15	Los productos que brinda la institución son aceptados por los ciudadanos satisfactoriamente.	
16		Para una buena organización es necesaria la rotación del personal a las diferentes áreas.		
3. DIRECCION	3.1 EQUIPOS DE TRABAJO	17	Los coordinadores del área de identidad apoyan en la realización de las campañas según el lugar de atención.	
		18	Existe buena relación con los compañeros de trabajo y esto conlleva a realizar un trabajo en equipo.	

4. CONTROL	3.2 MOTIVACION	19	La institución motiva al personal a realizar un buen trabajo de campo.
		20	Cuando el personal registral realiza atención en sectores vulnerables se sienten comprometidos a brindar un buen servicio.
	3.3 COMPROMISO	21	Se cumple con las normas de conducta establecida por la institución para lograr los objetivos
		22	Cuando se realiza una atención personalizada, es solo por compromiso del personal registral.
	3.4 LOGRO DE OBJETIVOS	23	Se realiza un control de las campañas efectuadas para medir la productividad del personal.
		24	Los procedimientos de control ayudan a solucionar los imprevistos en las campañas itinerantes.
	4.1 PROCESO DE VIGILAR LAS ACTIVIDADES	25	Se ejerce una forma de control de cada área de trabajo según sus procedimientos.
		26	El control garantiza que las actividades se realicen correctamente en cada área trabajo.
		27	Se realiza un control de las campañas realizadas por desplazamiento a nivel local y provincial.
	4.2 MEDIACIÓN DE CONFLICTOS.	28	Los procedimientos de control ayudan a solucionar los imprevistos en las campañas itinerantes.
4.3 TOMAR MEDIDAS CORRECTIVAS	29	Se toma medidas correctivas sobre una situación crítica.	

Fuente: Elaboración propia.

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE: ATENCION AL CLIENTE**

La atención al cliente es aquella actividad que relaciona el cliente con la empresa para lograr su satisfacción con la atención brindada. Añade que es una gama de actividades en conjunto el cual origina una relación” Blanco, Lobato (2009).

#### **DIMENSIÓN 1: CALIDAD**

La atención al cliente debe ser de calidad y en ella no se debe producir ningún tipo de fallo, de forma que el cliente perciba un servicio fiable que le de confianza en la empresa.

#### **DIMENSION 2: ACCESIBILIDAD**

La atención al cliente debe ser accesible por lo que es preciso abrir diferentes vías, telefonía, correo convencional y electrónico, de atención personal directa.

#### **DIMENSION 3: PROFESIONALIDAD**

La profesionalidad en las personas encargadas deben estar formadas al efecto y su actuación debe estar guiada en todo caso para el logro de los objetivos para la atención al cliente.

#### **DIMENSIÓN 4: DILIGENCIA**

El cliente tiene que percibir que la atención que se le presta en rápida, oportuna y eficiente.

#### **DIMENSIÓN 5: CORTESIA**

Se debe mantener, en todo caso un comportamiento amable que muestre respeto y consideración con el cliente. Ambientación los elementos físicos que soportan la atención al cliente deben estar en perfecto uso y ser agradables, de forma que generen un ambiente de confianza.

DIM	INDICADORES	N°	ITEMS	Instrumento
1. CALIDAD	1.1. ATENCION DE CALIDAD	1	La atención del personal registral es de calidad pues se cuenta con los recursos adecuados.	Cuestionario con escala  Índices  Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca
		2	Los puntos de atención establecidos para el servicio son accesibles, lo que genera una buena atención .	
	1.2 SERVICIO FIABLE	3	La calidad del servicio está garantizada pues los logros se comparan oportunamente.	
		4	Los coordinadores tienen presencia física en la zona o institución que solicito el servicio para dar conformidad a lo acordado.	
	1.3 GENERAR CONFIANZA	5	Las zonas destinadas al servicio son planificadas con el aporte del personal registral.	
		6	El reporte de campaña que se entrega por efecto del servicio brindado es auditado por el encargado de área.	
		7	La presencia de personal registral en los puntos de atención especificadas generan un registro.	
2. ACCESIBILIDAD	2.1 ACCESIBLE EN DIFERENTES VIAS	8	Las zonas o instituciones que demanda el servicio genera que los aliados estratégicos garanticen el uso de las mejores vías de acceso	
		9	Cuando se solicita el servicio según la demanda de zona es compleja, se provee del transporte ideal para el acceso	
		10	Existen situaciones específicas como la cancelación de una atención que genera participación del jefe de equipo.	
	2.2 ATENCION PERSONAL DIRECTA	11	Las herramientas que se utilizan para la optimización del servicio son dadas con anticipación para una buena atención	
		12	Las limitaciones físicas o de salud que pudiera tener un ciudadano para la atención son superadas con el personal disponible y capacitado.	
		13	Los usuarios privados de su libertad son atendidos oportunamente y dotados de las garantías del caso al personal designado.	
3. PROFESIONALIDAD	3.1 FORMACION ADECUADA	14	El personal es capacitado pertinentemente, en las necesidades del servicio.	
		15	El buen servicio es una constante, pues las capacitaciones se ejecutan de acuerdo a los temas consensuados entre el personal registral y los jefes inmediatos.	
		16	Cuando el servicio es solicitado los supervisores certifican el lugar de atención.	
	3.2 GUIADA PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS	17	Los colaboradores son competentes en el servicio realizado, por ello su procedimiento garantiza el cumplimiento de las metas establecidas.	

4.DILIGENCIA	4.1 ATENCION RAPIDA	18	Los procedimientos que se generan para la atención son los idóneos, la dinámica es buena en cuanto al cumplimiento de tiempos.
	4.2 ATENCION OPORTUNA DIRECTA	19	El nivel de satisfacción del ciudadano es alto, pues la atención es oportuna y eficiente.
5.CORTESIA	5.1 COMPORTAMIENTO AMABLE	20	Existe un protocolo del "Buen Trato" que el personal registral ejercite en consideración al perfil del ciudadano.
		21	Cuando el ciudadano evidencia intolerancia y agresividad el personal posee la inteligencia emocional para manejar la situación.
		22	El ciudadano expresa su gratitud y comprensión al personal por el servicio brindado.
	5.2 RESPETO AL CLIENTE	23	El respeto predomina en la relación del personal y ciudadano al brindar el servicio.
		24	Los usuarios que están en establecimientos de salud respetan al personal registral que brinda el servicio.
		25	Ante una falta de respeto del ciudadano, el personal registral se mantiene firme en continuar con el servicio brindado.

Fuente: Elaboración propia

## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

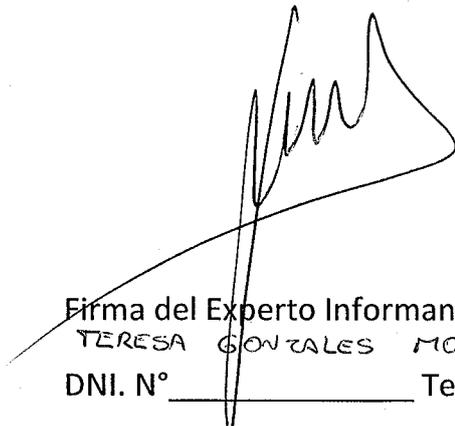
- 1.1 Apellidos y nombres del validador: Dr / Mg. \_\_\_\_\_
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
- 1.3 Especialidad del validador: \_\_\_\_\_
- 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_
- 1.5 Título de la investigación: GESTION ADMINISTRATIVA Y ATENCION AL CLIENTE EN EL AREA DE IDENTIDAD DEL RENIEC, 2017.
- 1.6 Autor del instrumento: OLGA GRANIZO POMA.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					✓
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos.					✓
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
9.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						✓

- III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD.
- (     ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (     ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

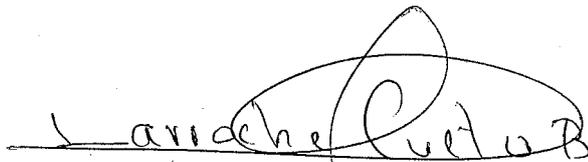
TERESA GONZALES MONCADA

DNI. N° \_\_\_\_\_ Teléfono N° \_\_\_\_\_

25728455

- III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD.
- (  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

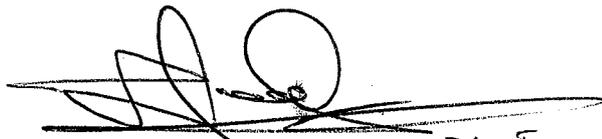


Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10618780 Teléfono N° \_\_\_\_\_

- III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD.
- (        ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (        ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Dr. TEODORO CARRANZA E.

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 08074405 Teléfono N° 998 974763

## ANEXO 2: Matriz de obtención de datos

### MATRIZ DE ANTECEDENTES

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL AREA DE IDENTIDAD DEL RENIEC LIMA, 2017”

#### TESIS SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

##### TESIS 1

DATOS	OBJETIVO GENERAL	MARCO METODOLÓGICO	CONCLUSIÓN	APORTES
Recari, F (2015) tesis titulada “Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación de Guatemala” tesis presentada con el grado de título de administrador de empresas en el grado académico de licenciado, en la universidad Rafael Landívar en Quetzaltenango, Guatemala.	Tuvo como objetivo determinar cómo es la gestión administrativa en los departamentos de compras y requisiciones del Ministerio de Gobernación de la República de Guatemala.	La presente investigación metodología aplicada consistió en elaborar cuestionarios estructurados que fueron la base para la recolección de la información necesaria, los cuales fueron dirigidos, a los diferentes operadores y jefes inmediatos de las diferentes instituciones que conforman dicho ministerio. La investigación fue de carácter descriptivo correlacional y para presentar los resultados se utilizaron tablas que muestran la información	Concluir que todas las instituciones que pertenecen al Ministerio de Gobernación, están sujetas a mecanismos de control en los diferentes procesos, eventos de compras y contrataciones dentro del ministerio de gobernación y afuera del mismo los que están establecidos por la ley y los que se proponen dentro de los planes de presupuesto anual, con el propósito de mantener una gestión ágil transparente ante los constantes procesos de fiscalización contable.	La presente tesis aporta que debe existir más participación, control de los directores más continuos en todas las áreas respectivas, motivación, capacitación constante realizar trabajo en equipo, y así cumplir una buena gestión administrativa.

##### TESIS 2

DATOS	OBJETIVO GENERAL	MARCO METODOLÓGICO	CONCLUSIÓN	APORTES
De la Rosa,S, Arregoces,A,(2015)”Diseño de un plan de mejoramiento administrativos para los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa Buzca S.A en la ciudad de Cartagena, tesis presentada para obtener el título de administradores de empresas.	Tuvo por objetivo general diseñar un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa Buzca S.A.	La metodología utilizada fue de tipo descriptiva correlacional, la población y muestra fueron constituidas por 15 empleados de los departamentos de compra, logística y recursos humanos, la técnica especificada fue el cuestionario.	La conclusión fue lograr mejoras en los procesos administrativos como la planeación, organización, dirección y control, bajo estrategias gerenciales modernas, donde la toma de decisiones no este centralizado solo por directivos, sino sea integral con apoyo del personal, diseños de planes efectivos, establecer medidas de control interno, organizar de manera adecuada las áreas de trabajo con el fin de lograr mayor control y motivación al personal.	La investigación presentada nos indica que son fundamentales los procesos administrativos de toda organización puesto que gracias a esto facilita lograr los objetivos organizacionales con eficiencia y eficacia, integrando todas las áreas para lograr una buena gestión.

**TESIS 3**

<b>DATOS</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>APORTES</b>
Gómez, M. (2014), tesis titulada "Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transporte y seguridad de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión" Tesis para obtener el grado de título profesional de licenciada en administración en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú.	Tuvo como objetivo general sustentar la manera en que la gestión administrativa influye en la eficacia en la oficina de transporte y seguridad en estudio.	La presente investigación ha utilizado un diseño no experimental, descriptivo correlacional se utilizó técnicas e instrumentos, la población estuvo conformada por 17 trabajadores de la oficina de transporte y seguridad vial de la ciudad de Huamachuco, también de ochenta y siete (87) conductores y veinticinco (25) coordinadores..	La conclusión es que los objetivos de la investigación han sido alcanzados de manera satisfactoria de igual manera la hipótesis ha sido confirmada, es decir que la Gestión administrativa influye de manera directa y eficacia en la oficina de transporte y seguridad y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión.	El aporte de este trabajo de investigación es de brindar un buen servicio de calidad a los usuarios, la capacidad de liderazgo, una buena comunicación, relación cordial de los trabajadores y la toma de decisiones.

**TESIS 4**

<b>DATOS</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>APORTES</b>
Espinoza, D. (2013) en la tesis "El control interno en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos", para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.	Tuvo por objetivo analizar si el Control Interno da confiabilidad a la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos 2011.	Tipo de investigación básica, diseño no experimental. La población objeto de estudio está compuesta por 315 funcionarios y trabajadores de seis Gerencias Municipales de la Municipalidad de Chorrillos. El tamaño de muestra por gerencias municipales, siendo un total de 74 funcionarios y trabajadores. El instrumento utilizado fueron la entrevista y encuesta	La conclusión es que los objetivos de la investigación han sido alcanzados de manera satisfactoria de igual manera la hipótesis ha sido confirmada, es decir que la Gestión administrativa influye de manera directa y eficacia en la oficina de transporte y seguridad y seguridad vial de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión.	El aporte de este trabajo de investigación es de brindar un buen servicio de calidad a los usuarios, la capacidad de liderazgo, una buena comunicación, relación cordial de los trabajadores y la toma de decisiones.

**TESIS SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE****TESIS 1**

<b>DATOS</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>APORTES</b>
Chang, J. (2014). Atención al cliente en los	Tuvo por objetivo identificar cómo es la	Tipo de investigación básica, diseño no experimental. La población y la muestra la	Concluye que el usuario de los servicios de la Municipalidad de	La tesis aporta como son atendidos los usuarios de los

servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.	atención al cliente, en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos.	conforman un total de 170 usuarios de los servicios municipales, que demandaron los servicios en la municipalidad de Malacatán, San Marcos, en el mes de abril del 2013. El instrumento utilizado, fue una encuesta, con una batería de preguntas cerradas, dirigida a los 170 usuarios en las oficinas de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos.	Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles.	servicios municipales, cuyo objeto es contribuir, a mejorar continuamente en el servicio y en estar en la búsqueda de la excelencia, cumplir eficaz y eficientemente sus obligaciones institucionales.
--	--	---	---	--

## TESIS 2

DATOS	OBJETIVO GENERAL	MARCO METODOLÓGICO	CONCLUSIÓN	APORTES
Totala, S. P. (2014) en la tesis <i>“Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa-2013, Manabí”</i> , Ecuador, para optar el grado de Doctor en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.	Tuvo por objetivo proponer un diseño de clima organizacional en el desempeño profesional y a su vez en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa.	Tipo de investigación aplicada, diseño experimental. La población es de 130 funcionarios del Municipio de Jipijapa. El instrumento es la encuesta dirigida a los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa.	Concluye que el Municipio de Jipijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos. El Ilustre Municipio de Jipijapa no brinda en su totalidad el apoyo de la organización institucional y la gestión administrativa para fortalecer el entorno laboral de los servidores públicos.	Concluye que el Municipio de Jipijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos. El Ilustre Municipio de Jipijapa no brinda en su totalidad el apoyo de la organización institucional y la gestión administrativa para fortalecer el entorno laboral de los servidores públicos.

## TESIS 3

DATOS	OBJETIVO GENERAL	MARCO METODOLÓGICO	CONCLUSIÓN	APORTES
Tirado, K. (2014).” Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad, Trujillo” para obtener el título de Licenciado en la Administración de la universidad de nacional	Tuvo por objetivo principal fundamentar de qué manera la gestión administrativa en la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad.	Tipo de diseño de investigación no experimental, correlacional la técnica está basada en encuestas y entrevistas.	Conclusión gestión administrativa influye directamente en la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad tomando como referente la contratación de la hipótesis que ha podido determinar que ambas variables tienen relación entre ellas, la calidad de servicio que ofrece el colegio químico farmacéutico es	La tesis aporta para mejorar los procesos administrativos que permitan tener un una mejor gestión, fortalecer las debilidades, un agradable ambiente de trabajo implementando acciones correctivas y brindar un servicio de excelencia.

de Trujillo, Perú..			regular por algunas debilidades como el caso de los recursos humanos y gestión tecnológico y también por la amenaza de robos la falta de capacidad de gestión de algunos directivos y por el personal operativo muestra deficiencia ante actitudes y aptitudes frente al trabajo.	
---------------------	--	--	---	--

#### TESIS 4

DATOS	OBJETIVO GENERAL	MARCO METODOLÓGICO	CONCLUSIÓN	APORTES
Subasté (2013) "Atención al cliente de Emapa Cañete 2013-San Vicente de Cañete". Tesis para optar el Título de Ciencias Administrativas Contables en la Universidad Privada los Ángeles de Chimbote.	El objetivo general fue realizar un cambio positivo del área de atención al cliente de Emapa Cañete S.A. y que repercuta en toda la organización y sea en beneficio de sus cliente, y como objetivo específico fue utilizar la propuestas e intervenciones del proyecto y que influya considerablemente en el área de atención al cliente y se puede determinar parámetros que permitan a la empresa a mejorar el clima laboral y satisfacer al cliente.	Tipo de diseño no experimental-transversal. La población está conformada por un total de 40 trabajadores del área de atención al cliente Emapa-Cañete S.A.	En conclusión se pudo sustentar que con los miembros de una organización se puede lograr un avance progresivo en todas las actividades programadas o procesos, lo que puede mejorar el clima laboral y sobre todo que el cliente-usuario se sienta beneficiado con el producto final. El clima laboral repercute de manera positiva en el área de atención al cliente de Emapa Cañete S.A en base a la buena conducta y la percepción de sus colaboradores lo que viene además generando satisfacción al cliente y por ende un incremento significativo de facturación.	El aporte de esta investigación relaciona la optimización de procesos de la empresa con la estabilidad o clima laboral de los trabajadores del área de atención al cliente ya que nuestros clientes son la razón de ser.

### ANEXO 3: Matriz de consistencia

TITULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL AREA DE IDENTIDAD DEL RENIEC, 2017"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES				
			Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escala de Medición
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la organización y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017?</p> <p>¿Cómo se relacionan la dirección y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017?</p> <p>¿Qué relación existen entre el control y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al cliente en el área de identidad del Reniec, 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> Establecer la relación que existe entre la planeación y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.</p> <p>Analizar la relación que existe entre la organización y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el control y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</b> Existe relación significativa entre la planeación y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la organización y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec,2017</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre el control y la atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, 2017.</p>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de decisión gerencial</li> <li>Elaboración de estrategias</li> <li>Adaptación de planes</li> <li>Integración, coordinación de actividades.</li> </ul>	1 2 3 4 5 6,7	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura de Diseño organizacional</li> <li>Comunicación y Tecnología de información</li> <li>Cambio e innovación</li> </ul>	8 9 10 11 12,16	
				Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de trabajo</li> <li>Motivación</li> <li>Liderazgo</li> <li>Logro de objetivos</li> </ul>	17 18 19 20,24	
				Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de vigilar las actividades</li> <li>Medidas de control</li> <li>Toma de medidas correctivas</li> </ul>	25 26 27 28 29	
			ATENCIÓN AL CLIENTE	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de Calidad</li> <li>Servicio Fiable</li> <li>Generar confianza</li> </ul>	1 2 3 4,7	
				Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad en diferentes vías</li> <li>Medios de comunicación</li> </ul>	8 9 10 11 12,13	
				Profesionalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación adecuada</li> <li>Logro de objetivo</li> </ul>	14 15,17	
				Diligencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención rápida</li> <li>Atención oportuna y eficiente</li> </ul>	18 19	
				Cortesía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comportamiento amable</li> <li>Respeto al cliente</li> </ul>	20 21 23,25	