



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

La gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del  
RENIEC de Lima Norte, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Dany Rícharo Gallardo Chavarría (ORCID: 0000-0001-5162-7354)

**ASESOR:**

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a mis familiares por acompañarme y estar presente en todo momento.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitir finalizar otra etapa de mi vida, a mi familia y amigos por su compañía y apoyo incondicional.

## PÁGINA DEL JURADO



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): GALLARDO CHAVARRÍA, DANY RÍCHARD

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS OFICINAS REGISTRALES DEL RENIEC DE LIMA NORTE, 2019.**

Fecha: 23 de enero de 2020

Hora: 8:45 a.m

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

Firma:

**SECRETARIO:** Dr. Alejandro Ramirez Rios

Firma:

**VOCAL:** Dr. Abner Chávez Leandro

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*MSYORIS*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

- 1) tipo de investigación
- 2) Doblacion y muerte

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- corregir la observación
- ESTE APA

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## Declaratoria de autenticidad

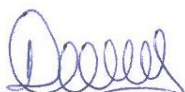
Yo, **Dany Rícharo Gallardo Chavarría**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado: La gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.; para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de enero del 2020



---

Dany Rícharo Gallardo Chavarría

DNI: 43150939

## Índice

Página

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	15
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.2 Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Métodos de análisis de datos	20
2.6. Aspectos éticos	20
<b>III. Resultados</b>	21
3.1. Resultados descriptivos	21
3.2. Resultados inferenciales	25
<b>IV. Discusión</b>	31
<b>V. Conclusiones</b>	34
<b>VI. Recomendaciones</b>	35
<b>Referencias</b>	36
<b>Anexos</b>	42

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa	17
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios	17
Tabla 3.	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gestión administrativa	19
Tabla 4.	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción de los usuarios	19
Tabla 5.	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	20
Tabla 6.	Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos	20
Tabla 7.	Distribución de frecuencias de la percepción de gestión administrativa en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019	21
Tabla 8.	Distribución de frecuencias de las dimensiones de gestión administrativa	22
Tabla 9.	Distribución de frecuencias de la satisfacción de los usuarios en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019	23
Tabla 10.	Distribución de frecuencias de las dimensiones de satisfacción de los usuarios en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019	24
Tabla 11.	Prueba de bondad de ajuste de gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019	25
Tabla 12.	Prueba de variabilidad de satisfacción de los usuarios por incidencia de la gestión administrativa en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019	26
Tabla 13.	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019	26

Tabla 14.	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de planificación en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019	27
Tabla 15.	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la organización en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019	28
Tabla 16.	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la dirección con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019	29
Tabla 17.	Estimación de parámetros para la prueba de incidencia del control con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019	30

### **Índice de figuras**

		Página
Figura 1.	Niveles de gestión administrativa en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte	21
Figura 2.	Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte	22
Figura 3.	Niveles de satisfacción de los usuarios en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte	23
Figura 4.	Niveles de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte	24



## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel regresión ordinal, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 500 usuarios y la muestra por 217 usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Los resultados evidencian según el puntaje Wald de 4,426 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,035 < 0,05$  que permite rechazar la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, satisfacción usuarios, RENIEC.

## Abstract

The present research work had as its general objective to determine how the administrative management influences the satisfaction of the users of the Registry Offices of the RENIEC of Lima Norte, 2019. The instruments that were used were questionnaires at Likert scale for the administrative management variables to the satisfaction of the users. These instruments were subjected to the respective analyses of reliability and validity, which determined that the questionnaires are valid and reliable.

The method used was deductive hypothetical, the type of research was basic, of ordinal regression level, of quantitative approach; of non-international transversal design. The population consisted of 500 users and the sample of 217 users of the RENIEC registry offices in Lima Norte, and the sampling was probabilistic. The technique used to collect information was survey and the data collection tools were questionnaires that were duly validated through expert judgments and their reliability through the reliability statistic Alpha from Cronbach.

The results show according to the Wald score of 4,426 which is greater than 4 which is the cut-off point for the analysis model and is reinforced by  $p = 0,035 < 0.05$  that allows to reject the null hypothesis and to infer that the administrative management has a significant impact on the satisfaction of the users of the RENIEC Registry Offices of Lima North, 2019.

**Keywords:** Administrative management, user satisfaction, RENIEC.

## **I.-Introducción**

A nivel internacional, la gestión administrativa se enfrenta a muchos obstáculos de índole administrativa, debido a una mala gestión de sus gerentes quienes muchas veces por no contar con un buen asesoramiento administrativo, obtienen como resultado un mal manejo de los recursos económicos, que se traduce en una mala gestión administrativa y un perjuicio a los trabajadores.

Una investigación realizada en Colombia por Cisneros (2006) indica que una de las primordiales circunstancias de la mala gestión administrativa es el mal clima que se presenta entre las personas que laboran en una compañía. Seguido a ello la carencia comunicativa al interior del centro laboral en 52%; también el 45% como déficit soporte entre el ambiente laboral y el 39% de rivalidades y competencias entre los individuos que laboran.

Asimismo, un estudio realizado por Villa, Cando, Alcoser y Ramos (2017) expresaron que, en las entidades del gobierno de Riobamba, Ecuador; donde las personas encuestadas expresaron que la atención en los organismos públicos en las últimas décadas ha progresado en un 55%, el 38,02% manifiestan que la atención de los servicios públicos sigue igual y el 6,98% de personas cree que se ha agravado la atención. No obstante, se evidencia que la calidad se vincula con la satisfacción de las exigencias en los servicios públicos acondicionándose a los requisitos de los clientes, con la finalidad de complacer los requerimientos de los mismos. También se relaciona con el trato obtenido de las personas que laboran en algún organismo público o privado. Se puede determinar que el propósito de la administración pública es adaptar una mejoría en cuanto a los servicios que se prestan, tratando así de entender y comprender las exigencias de los individuos, y también en base a ello plantear procedimientos administrativos.

A nivel nacional, la Presidencia del Consejo de Ministros de Perú (2007) dio a conocer que la sede central del Gobierno Regional de Moquegua es percibida por los usuarios del servicio como una organización burocrática, con excesiva documentación y requisitos para un trámite administrativo y mucha demora en la atención de los mismos. En este sentido, la PCM de Perú, por medio de la Secretaría de Gestión Pública, aplicó una encuesta a todo el territorio nacional para saber la posición de la calidad de atención que tiene la persona cuando ejecuta algún trámite que le infiere al Gobierno Peruano. Se da inicio a una nueva evaluación sobre la calidad de atención en entidades públicas, donde se encuestaron a 5000 personas acerca de cómo

percibían la atención que le brindan, a estos se les aplicaron una entrevista que especifica los detalles que le interesan a la investigación, tomando como sitio de estudio a 102 instituciones públicas de todo el país. Los resultados arrojaron que 9 de cada 10 entidades públicas cuentan con asientos para espera de atención, solo 3 de cada 5 tienen acceso para discapacitados; donde la atención del personal obtuvo un 17%, el resultado de la gestión un 15%, el tiempo de espera antes de ser atendido 9% y el tiempo total requerido para resolver la gestión 14%.

A nivel local, en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, se han presentado un nivel de deficiencias administrativas que han dado como consecuencia insatisfacción en los usuarios; debido a que existe una atención inadecuada, esperan largo tiempo para ser atendidos y se han visto las deficiencias en la gestión. Por lo cual, nace la incógnita ¿La gestión administrativa tiene influencia en la satisfacción de los usuarios? La administración pública tiene como propósito centrarse en tener presente las necesidades que el pueblo presenta, para que los servicios que brinda el Estado pueda suplirlos, y así esta misma mejore cada vez más.

La mayor dificultad encontrada en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte en el año 2019, son las prestaciones deficientes de cada servicio, ya que es esencial para dar satisfacción a cada expectativa de los clientes internos que son los trabajadores de la misma institución. Se adolece de una motivación fluida y eficiente. Una mala administración se demuestra mediante la falta de fluidez y acción administrativa, las aplicaciones inadecuadas de cada instrumento para gestionar a la institución con la transparencia y fluidez no se está dando, de allí parte que la gestión administrativa es deficiente e inoportuna en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte en el año 2019.

Los valores empresariales y la ética profesional son los más importantes valores que moldean una buena empresa. Siendo un problema complejo que involucra al personal de la empresa, los proveedores y los clientes, la formación ética es determinante. Ello supone actuar no solo la plena observancia de las normas legales, sino principalmente respetar los principios, valores y preceptos que coadyuvan a una prestación de determinados servicios. En sentido contrario, sería la ausencia total del control de las autoridades competentes, o que estos realicen malas prácticas para mantener el statu quo, es decir, sin realizar cambios sustanciales como sería la modernización de la empresa.

Todo lo descrito con anterioridad son muestras de las tendencias positivas, que acabarían en el otro lado de la moneda. Con respecto a la parte administrativa no ha evolucionado en

paralelo debido a que la gestión del Jefe Regional no se hace con responsabilidad llevando mal la gestión de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019; no se advierte una preparación para manejar un cargo administrativo, por ello, los actos y decisiones expresan una gestión empírica, haciendo desajustes en las labores registrales y de conflictos con los usuarios; un elemento que incide para una mala gestión administrativa al desconocer cada herramienta adecuada para la administración moderna como lo sería el presupuesto, las gestiones de las capacidades de las personas, el clima organizacional, ya que las autonomías supondrían tener una mayor accesibilidad a diversos recursos económicos y de personal, puesto que, si faltaría recursos no se podría tener autoridad ni asumir responsabilidades ya que el presupuesto es el instrumento para planificar la economía de las empresas, anticipando los ingresos y costos necesarios para concretar cada objetivo planteado.

Siendo mi propósito determinar el estado del conocimiento de las variables estudiadas he tenido que indagar el interés, la relevancia científica y plantear conocimientos adicionales a través de los **antecedentes internacionales**: Goncalves, Corrente, Galán, Pavanelli y Roncha (2019) en su artículo titulado *Evaluation of the satisfaction of physical therapy patients in outpatient care*. Su objetivo principal fue comparar la satisfacción de los pacientes de terapia física que reciben tratamiento ambulatorio en clínicas escolares, públicas, y privadas. Su metodología fue básica y cuantitativa, descriptiva y también fue no experimental. Referente al universo de estudio estuvo constituido por el total de 390 usuarios y para la muestra se consideró 382 pacientes. Emplearon la encuesta como técnica para la recolecta de información, además como instrumento se elaboró un cuestionario. Concluyeron que, la comodidad y el ambiente físico los pacientes de las clínicas escolares mostraron una mayor satisfacción con 13.9 y los pacientes con clínicas públicas 13.3; asimismo, las clínicas privadas de salud y los pacientes en relación con el terapeuta tuvieron una la relación positiva y satisfacción en general.

Macarevich, Pilotto, Balbinot y Keller (2018) en su artículo titulado *User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil*. Tuvieron como propósito establecer el vínculo entre los elementos de estudio. La metodología fue tipo básica, de enfoque cuantitativo y descriptivo. Respecto al universo de estudio se conformó por 22.843 personas en 3 grupos de edad y para la muestra se consideró 19.400 participantes. Emplearon la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Pudiendo concluir que todos los

grupos tenían altos niveles de satisfacción. Más de 85% de los participantes evaluaron el servicio como bueno o muy bueno, independientemente de su edad. Este resultado contrasta con otros autores, los adultos mayores suelen tener más satisfacción que otros grupos de edad 18, 19,20. En comparación con la última encuesta de salud oral (SB2003), la satisfacción de los adultos mayores ha disminuido en Brasil.

Villa, Cando, Alcoser y Ramos (2017) en su artículo titulado *Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios*. Su objetivo fue encontrar la medición de la calidad de los servicios públicos que brindan los organismos gubernamentales ubicados en Riobamba y el grado de satisfacción de los clientes. Su metodología fue tipo básico, de enfoque cualitativo, también fue no experimental, de nivel explicativo y corte transversal. El cuestionario fue aplicado a 252.865 habitantes de la ciudad de Riobamba por lo que el diseño de la encuesta tenía las interrogantes concernientes al estudio siendo el nivel de confianza de 95%. Utilizaron la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento. Pudieron concluir que, un gran número de personas se perciben como satisfactorios en la calidad de los servicios que les brindan teniendo un 90,96% de probabilidad, por otro lado, el 55% manifiesta que la atención brindada ha acrecentado en las últimas décadas, así como el 38,02% expresan que la atención brindada no ha cambiado, y por último solo el 6,98% de las personas piensa que se ha agravado la atención brindada.

Mendoza (2017) realizó el artículo titulado *Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Mant*. El cual tuvo la finalidad de demostrar la importancia de la gestión administrativa en la innovación de las medianas organizaciones comerciales, ya que la gestión administrativa debe ser la adecuada para que crezcan las organizaciones. En cuanto al método empleado fue de nivel exploratoria, descriptiva y cuantitativa, aplicando un método hipotético deductivo y finalmente contando con un diseño experimental. La muestra fue de 96 individuos compuestas de empresarios y colaboradores. Los resultados que obtuvieron según la prueba del pseudo R cuadrado evidencia que el presupuesto financiero depende el 43.77% de la innovación de las medianas organizaciones comerciales. Concluyendo que existe una incidencia positiva muy fuerte de la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta.

Mohd, Amir y Raja (2017) en su artículo titulado *User satisfaction on human resource management information system (hrmis): a case study at terengganu police contingent*,

*Malaysia*. Tuvo como objetivo principal explorar la naturaleza de la aceptación del usuario hacia la aplicación HRMIS dentro de IPK, contextos del ámbito laboral de Terengganu. Su metodología fue cuantitativa, correlacional, no experimental y descriptiva. Su población fue de 380 personas y 191 personas de Terengganu para la muestra. La encuesta fue utilizada como la técnica para la recolección de datos y el cuestionario se elaboró como instrumento. Concluyeron que la aplicación HRMIS, la característica del usuario y la organización de los apoyos tienen una relación positiva con la satisfacción del usuario. El sistema manual con una escala de 4.25, muestra que los encuestados del sistema HRMIS tienden a ser positivos sobre el impacto del sistema en la restauración de la actividad laboral diaria.

Wirtz y Tuna (2015) en su artículo titulado *Local e-government and user satisfaction with city portals – the citizens' service preference perspective*. Tuvieron como objetivo principal proponer un modelo que implica la satisfacción del usuario con el fin de proporcionar recomendaciones de política para la gestión de portal de la ciudad y ampliar la investigación científica sobre los tipos de servicios electrónicos concretos. Su metodología fue tipo aplicado, enfoque mixto, explicativo. Su población se constituyó por 117 municipios y se consideró un total de 717 personas de este municipio de muestra. Las probabilidades de ser satisfecho con los portales de la ciudad de gobierno electrónico son 2.108 mayores que las probabilidades para estar insatisfecho. La integración de la función de búsqueda (H4) muestra que las probabilidades de estar satisfechos son 60% y 40% de probabilidades de estar insatisfechos.

Castañeda y Vásquez (2015) en su investigación titulada *La Gestión administrativa y su relación con el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. Fue abordada con enfoque cuantitativo de tipo hipotético inductivo, tratando de correlacionar los temas estudiados y contando con un diseño no experimental. Emplearon como objeto de estudio 320 estudiantes, concluyeron que la prueba del pseudo R cuadrado evidencia que la satisfacción de los estudiantes depende del 59.6% de la gestión administrativa. Siendo la misión de la universidad preparar a sus estudiantes con responsabilidad social, el cual implica que sus aprendizajes deben orientarse para conseguir al final de su carrera, sean competentes y puedan desempeñarse con efectividad y aptitud en una compañía u organización, para ello la gestión administrativa juega un rol muy importante, el cual debe contar con los materiales, equipos, instrumentos, laboratorios modernos que se requieren para la formación de calidad de los estudiantes y puedan desempeñarse

eficientemente. Por esa razón es que se considera que se controlen adecuadamente los recursos que el Estado aporta para satisfacer las necesidades que presenta la ciudadanía. Es necesario que estos bienes sean utilizados en materia de educación y desarrollo, ya que es un beneficio para la comunidad y el país.

Moreno, Garcia y Gutierrez (2017) en su artículo *Evel of financial education in higher education settings. Anempirical study in students of the economic-administrative area*. Realizaron el estudio que tuvo el objetivo de realizar una medición del grado educativo financiero en los jóvenes que recibieron una educación formal relacionada con las finanzas. La metodología de investigación fue descriptiva – cuantitativa y también fue no experimental. El cuestionario fue aplicado a 3 entidades financieras CONDUSEF, Banamex-UNAM y FINRA. Los Resultados demuestran mediante un análisis de chi cuadrado dando resultado de  $p=0.287$  siendo mayor que el  $p$  teórico  $=0.05$ . Pudieron concluir que los alumnos no perciben una categoría aceptable de conocimiento sobre educación y gestión financiera.

Similarmente, las indagaciones por medio de los **antecedentes nacionales**, tal es el caso de Huamán (2019) en su tesis titulada *Gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Pisco – 2018*. Sustentado en la Universidad Privada San Juan Bautista Filial Chincha. Su objetivo fue establecer si se presenta algún vínculo entre las variables estudiadas. El autor trabajó con un estudio básico, donde se busca la correlación de los temas a estudiar y asimismo donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. En cuanto a los participantes se constituyó por 354 usuarios y para la muestra fue de 110 usuarios. Se concluyó que, al vincular ambos elementos de estudio, se estableció un valor significativo de  $0.004 < 0.05$  en donde se deduce que ambos elementos se encuentran relacionados positivamente.

Olivos (2018) realizó un estudio denominado *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la administración de justicia en el distrito judicial de Lima Norte*. Pudiendo establecer como propósito el grado vincutivo entre los elementos de estudio. Su metodología fue tipo aplicada y cuantitativa, de nivel explicativo. En cuanto a los participantes se constituyeron por 300 usuarios y para la muestra se consideró un total de 169 personas. La técnica que utilizaron para la recolecta de información fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Pudiendo concluir que la gestión administrativa infiere positivamente en la satisfacción de los clientes. El 53.85% está en desacuerdo respecto a si considera que se presenta



celeridad en los procesos de gestión administrativa, el 58.58% está en desacuerdo con el grado de competencia de los funcionarios judiciales en el distrito judicial y el 57.99% está en desacuerdo.

Domínguez (2017) en su tesis titulada *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016*. Su objetivo fue fijar el vínculo entre los elementos de estudio. La metodología fue cuantitativa, aplicando un método de tipo básico, tratando de correlacionar los temas estudiados y también fue no experimental. En cuanto al universo de estudio se constituyó por 166 usuarios del Organismo de evaluación y fiscalización ambiental, tuvo un muestreo censal. La técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Pudiendo concluir que la comparación de la hipótesis general evidenció un nivel significativo bilateral de  $0,000 < 0,05$  por lo cual se establece que, si se presenta un vínculo positivo entre los elementos estudiados, obteniendo ( $r_s = 0,804, p < 0.05$ ).

Gutiérrez y Herrera (2015) realizaron el estudio sobre *Los recursos informáticos y su relación con la gestión administrativa en instituciones educativas de la Red 08-Ugel 01*. El estudio fue tipo básico, empleando un método hipotético-deductivo. En cuanto a la población estuvo constituida por 212 participantes, aplicándoles el cuestionario como instrumento. Obtuvieron como resultado que el coeficiente de relación de Spearman ( $\rho = ,556$ ), y un grado significativo real ( $p = ,000 < ,05$ ). Pudieron concluir que si se presenta un vínculo positivo y moderado entre los elementos de estudio realizado en los centros educativos.

Santa (2015) Realizó su estudio titulado *Aplicaciones de los sistemas integrados de las gestiones administrativas y los presupuestos financieros en el Ministerio de Educación*. La metodología fue cuantitativa de tipo básica, empleando un método de tipo hipotético inductivo, con un nivel descriptivo, tratando de correlacionar los temas estudiados y también fue no experimental. Contando con una muestra de 63 colaboradores, empleando el cuestionario de 25 ítems como el instrumento. Los resultados que obtuvieron fueron el 34.0% de encuestados perciben un nivel regular en el presupuesto financiero y encontraron un coeficiente correlacional de Spearman del 0.748 con una significancia bilateral del 0.000 entre las variables estudiadas. Pudiendo concluir que se presenta un vínculo positivo entre los elementos de estudio.

Chuquipoma (2017) realizó su estudio sobre los *Controles organizacionales y gestión administrativa en los colaboradores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de*

*la República, Lima – 2016*. La metodología fue cuantitativa, empleando un método de tipo hipotético inductivo, tratando de correlacionar los temas estudiados y contando con un diseño no experimental. Tanto el universo como la muestra fueron iguales ya que se compuso de 40 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta compuesta de un cuestionario para las dos variables. Se obtuvo como resultado que el 34.0% de las personas encuestadas presentan una categoría baja en la gestión administrativa: y concluyen que según la prueba del pseudo R cuadrado evidencia que el dominio de la gestión administrativa depende del 57.33% de los controles organizacionales, concluyendo la existencia de una correlación positiva fuerte entre los controles organizacionales y las gestiones administrativas.

Vásquez (2017) efectuó el estudio sobre *Las planificaciones estratégicas y las gestiones administrativas de acuerdo a los colaboradores de la Sub Gerencia que dan mantenimiento a ESSALUD – 2016*. La metodología de estudio fue de tipo hipotético inductivo, tratando de correlacionar los temas estudiados y también fue no experimental. La muestra fue de 120 colaboradores. El instrumento constó de un cuestionario para cada variable estudiada. Obtuvieron como resultado un coeficiente de  $r_s = 0.321$  con una significancia del 0.002, concluyendo que existe una correlación positiva y relevante entre los elementos de estudio.

Quispe y Pasache (2016) realizaron un estudio titulado *Los presupuestos financieros en las gestiones administrativas en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “María Rosario Araoz Pinto” distrito de San Miguel-Lima*. La metodología fue cuantitativa, aplicando un método de tipo básico, tratando de correlacionar los temas estudiados y también fue no experimental. En cuanto a la muestra del estudio fue de 79 que dirigen la empresa. Resultado, según la prueba del pseudo R cuadrado evidencia que el control de la gestión financiera depende el 55.23% del presupuesto financiero. Concluyendo que existe incidencia en los docentes de la IESTP “MRAP”.

Las teorías que sustentan a la variable **gestión administrativa**, tenemos a Ramírez, Ramírez y Calderón (2017) que mencionaron que es la unión de acciones en el que los gerentes desarrollan sus labores mediante la realización del proceso administrativo; con la finalidad de obtener los objetivos de una organización. En ese sentido la planificación permite al gerente tomar decisiones ordenada y sistemáticamente en cada uno de los objetivos trazados por la empresa, en cualquiera de sus rubros. (p.4).

Münch (2017) menciona que la gestión administrativa está compuesta de procedimientos para concretar lo que se está ejecutando, con la finalidad de determinar las mediciones adecuadas y así evadir desviaciones en la realización de las planificaciones. El autor hace referencia a la gestión que siempre se debe caracterizar por imperar una adecuada planificación a corto, mediano y largo plazo, también hacer una selección del recurso humano que estará bajo su responsabilidad, toda la organización de las labores, poniendo énfasis en seleccionar al personal que va a dirigir todos los procesos de mejora en la institución, al mismo tiempo hacer la evaluación de la gestión con el propósito de lograr una mejoría constante.

De igual manera Louffat (2012) define que la gestión administrativa en todos sus contextos fomenta el modelo organizacional intrínsecamente y extrínsecamente, produciendo cambios, no obstante, se orienta a la ordenanza de fortalezas; y al establecimiento de propósitos políticos; y así mismo a la procreación y aplicación de una correcta normativa que incluya a los individuos que integran todo el organismo institucional. Asimismo, Bernal (2009) la define que es un grupo de formas, actos y mecanismos que facilitan la utilización de los recursos humanos, materiales y económicos de una compañía, con el propósito de lograr la meta propuesta.

Para Terry y Stephen (2010) la gestión administrativa se encarga de regular el sistema de contratos del Estado, puesto que estos sectores públicos mantienen recursos importantes que sirven para la prestación de servicios que la comunidad necesita. (p. 747).

Para Fowler (2010) la gestión administrativa se encarga de planificar y manejar las tareas de gran importancia, ya que se ve envuelto el desempeño que obtienen los negocios que realiza la empresa, por tanto, entre sus funciones está el reconocer los posibles beneficios que colaboren con la calidad de la gestión. (p. 90).

Restrepo (2010) sostiene que todo proceso de gestión administrativa, se sostiene en las acciones de planear, ordenar, coordinar y dominar que son relacionadas entre sí por medio de los actos a liderar. Asimismo, la planeación fija qué resultados ha alcanzado la compañía, por otro lado, el ordenamiento se alcanzará de acuerdo a los resultados obtenidos, al dirigir para conseguir eficiencia y eficacia en los resultados y el dominio corrobora si se han alcanzado o no los resultados obtenidos.

En este sentido Gamboa (2016) mencionó que la gestión administrativa es la causa y la solución potencial a los problemas de la organización y se basa en 4 principios fundamentales: Primero: La creación del mejor método de trabajo. Segundo: La selección y desarrollo científico

de los colaboradores. Tercero: La relación y la unión del mejor método de trabajo y el colaborador desarrollado y entrenado. Cuarto: La cooperación estrecha de los gerentes y subordinados, incluyendo las responsabilidades del gerente de planificar el trabajo.

Según Herrera y Betancourt (2016) aludieron que en la gestión administrativa, la toma de decisiones es una técnica que tiene por finalidad optar por la alternativa más óptima para solucionar las incidencias en la organización y lograr los objetivos, en diversas situaciones que puedan presentarse. Sirve para identificar y resolver incidencias, así como encontrar y darles soluciones. (p. 156).

Con relación a la Gestión administrativa en los recursos financieros, Farroñay y Ancaya (2015) indicaron que se entiende por un conjunto de procesos coordinados e interdependientes encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económico-financieros disponibles en la organización, de cara a garantizar de la mejor manera posible la consecución de unos objetivos sociales fijados previamente y coherentes con su misión. Asimismo, Se habla de un conjunto de procesos, es decir, una serie de pasos y acciones sucesivas e interrelacionadas dirigidas a alcanzar eficientemente unos objetivos o resultados sociales finales. (p. 34).

Por otro lado, Cabrera, Fuentes y Cerezo (2017) señalaron que la gestión administrativa es un proceso de gestión y gerencia de cada empresa al margen del sector al que pertenece. Es indispensable analizar, tomar decisiones y evaluar, con estrategias y medios económicos suficientes para sostener la producción de la empresa y así generar utilidades. (p.221).

Robertson (1993) mencionó que las tendencias para auto gestionar una empresa no solo está basado en las capacidades de realizar una adecuada gestión de cada recurso concreto y de las políticas determinadas por cada órgano central en las mismas empresas, ya que contextualmente cada empresa será siendo menor con el transcurrir del tiempo.

Chiavenato (2004) manifestó que en el Perú cada aspecto clave que caracterizaría a toda empresa comercializadora, son las transferencias entre empresas y la responsabilidad de cada gerente en el ámbito de la gestión de cada recurso financiero, es decir, que se le asignaría potestades y responsabilidades vinculadas al manejo de cada recurso económico destinado a la obtención de distintos intereses y servicios que serían necesarios para desarrollar las actividades comerciales; por otro lado, cada programa para capacitar a cada trabajador generalmente no tomarían en cuenta contenidos referidos al tema, lo que ocasionaría que en gran parte cada

gerente estaría actualmente laborando en manera empírica y de formas informales, sin concretar logros. (p. 237).

Ramírez, Ramírez y Calderón (2017) indicaron que las **dimensiones de Gestión administrativa** son: **Planificación**, considerado como el primer aspecto del procedimiento administrativo, ya que se encarga de fomentar los pilares de la administración profesional en un organismo, planificar las actividades de las gestiones establece los propósitos de la compañía y fija las capacidades adecuadas para el éxito de dichos propósitos. **Organización**, considerado como el segundo aspecto de los procedimientos administrativos, ya que se encargan de diseñar un orden interno de un organismo en función a la planificación. La actividad de organizar comprende las tareas identificadas en el procedimiento de planeación y las asigna a ciertos sujetos y conjuntos dentro de la compañía, de modo que puedan alcanzarse los propósitos planteados en la planeación. **Dirección**, este es el tercer aspecto de los procedimientos administrativos ya que se encargan de direccionar adecuadamente todas las funciones que se presentan dentro de una compañía. La dirección es la encargada de motivar y de inferir en todos los individuos que participan en la compañía, todo ello con el propósito de que estos puedan alcanzar las misiones planteadas por la empresa. **Control**, Este es el cuarto aspecto de los procedimientos administrativos ya que se encargan de fijar el grado de efectividad de los resultados alcanzados en base a los propósitos establecidos en un determinado tiempo. Controlar, en este punto el funcionario deberá tener presente que el rendimiento actual de la compañía se fundamenta en base a los controles internos que esta presenta.

Las teorías que sustentan la variable **satisfacción de los usuarios**, tenemos a Baena, García, Bernal, Lara y Gálvez (2016) que mencionaron que la satisfacción viene a ser un proceso donde las personas procesan objetivamente el factor compra/venta, teniendo como resultado satisfacción/insatisfacción. Posee dos enfoques; el primero, afectivo, que representa los elementos emocionales o afectivos y el segundo, cognitivo – afectivo que mezclándose estos 2 factores resulta la satisfacción post-consumo. (p. 220).

Dentro de los aspectos de los servicios en la satisfacción del usuario, Reyes, Paredes, Legorreta, Romero, Flores, y Neil (2015) mencionaron que la calidad de la atención está relacionada con la satisfacción de los usuarios donde se percibe la actitud de los empleados y la realización de los procesos adecuados. La duración del servicio es la satisfacción que se

relaciona con el tiempo del servicio ofrecido donde se evalúan los aspectos de tiempo de espera, tiempo de atención y horario/atención. (p. 63).

Sotelo (2016) mencionó que los principios de la gestión de la calidad se basan en: Primero: Enfoque al cliente, las empresas dependen de sus clientes y por ello deben entender lo que el usuario necesita ahora y en un futuro, satisfacer a los clientes y tratar de complacer a los clientes. Segundo: Liderazgo, los líderes alinean los objetivos y la orientación de la empresa. Estos deben crear y alinear un buen clima laboral, en el cual los colaboradores se involucren con los objetivos de la empresa. Tercero: Participación del personal, son la esencia de la empresa, y su compromiso total posibilita que su buen desempeño se use para beneficiar a la empresa. Cuarto: Enfoque basado en procesos, un buen resultado se alcanza eficientemente cuando se relacionan y gestionan las labores y los recursos como un proceso. (p.7).

Al respecto de las características de la satisfacción de los usuarios, Torres y León (2015) indicaron que el aspecto dentro de los establecimientos lo que llama la atención, el cual viene a ser un indicador subjetivo en el que se enfoca a las actitudes y percepciones de los individuos a fin de obtener criterios objetivos y concretos y así cumplir con un servicio óptimo, a través de ella se ofrecen enfoques novedosos y dan soluciones a los entornos tecnológicos y sociales. (p. 123).

Por otro lado, las **dimensiones de la satisfacción de los usuarios**, Villa, Cando, Alcoser y Ramos (2017) sostuvieron que: Primero: Respeto al consumidor, es la capacidad y atención de brindar el servicio de forma tal como se determinó y pactó. Segundo: Eficacia, es la capacidad para brindar un servicio íntegro y de atención unificada. Tercero: Información completa, son los recursos para pensar primero en el cliente, informando correctamente los pasos a proseguir. Cuarto: Accesibilidad, permite percibir de un servicio cercano y eficaz con costes pensados en el contexto del cliente. Quinto: Infraestructura y Seguridad, cortesía y capacidad para transmitir confianza, credibilidad y confianza en la atención con extensión de dudas, riesgos o peligros. (p.40).

Las teorías de las variables orientan a formular el problema de investigación, para el **problema general** planteado: ¿Qué incidencia existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019? Los **problemas específicos** formulados fueron: Primero: ¿Qué incidencia existe entre la

planificación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019?; Segundo: ¿Qué incidencia existe entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019?; Tercero: ¿Qué incidencia existe entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019?; Cuarto: ¿Qué incidencia existe entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019?

Esta investigación se **justifica a nivel teórico** porque permite conocer los diferentes estilos que existe para conducir una organización institucional; en tal sentido con el propósito de contribuir a las instituciones y al mismo el sistema comercial, el estudio se justifica en los siguientes aspectos: **Justificación teórica**, el análisis teórico de la gestión administrativa es importante, sin embargo se presume un alto índice de desconocimiento sobre la forma como debe realizarse bajo las normas establecidas dado que las características de los agentes, son quienes conforman el comité de la gestión administrativa de las empresas son personas que no tienen formación administrativa menos aún tienen real conocimiento del alcance normativo que implica ya que no existe un marco teórico consistente, y en la difusión escolar solo existe un listado de aspectos que forman la idea de cómo gestionar la captación directa e indirecta; **Justificación práctica**, permite conocer el éxito de los propósitos de todo organismo al cabo de un periodo de gestión anual, de esta manera este estudio es importante porque se busca contribuir al crecimiento del conocimiento de las personas que conviven y pertenecen a una organización empresarial, dado su enorme diferencia de manejo económico con las empresas comercializadoras, por ello, contribuir al conocimiento del nivel de logro de la gestión administrativa, la superación de las debilidades y amenazas es primordial para los gerentes y al sistema de gestión administrativa, por ello se hace necesario recolectar datos, precisar su forma de captación e inversión es primordial en los procesos de gestión.

En cuanto a la **Justificación metodológica**, el aporte que se busca en este aspecto, es contribuir con instrumentos de recopilación de información, de manera directa de los usuarios participantes, especialmente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019; dicho aporte debe servir para los demás investigadores en

ciencias sociales especialmente a aquellos que se preocupan por una buena gestión administrativa.

La gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019; como soluciones tentativas se plantearon las hipótesis: Sobre la **hipótesis general**, la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019; como **hipótesis específicas** se plantearon: Primero: La planificación de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019; Segundo: La organización de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019; Tercero: La dirección de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019; Cuarto: El control de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

Entendiendo que en todo trabajo de investigación lo que se tiene que conseguir es que los objetivos planteados se cumplan tal es el caso del **objetivo general**: Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019; y sus **objetivos específicos**: Primero: Determinar la incidencia que existe entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019; Segundo: Determinar la incidencia que existe entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019; Tercero: Determinar la incidencia que existe entre La dirección de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019 y Cuarto: Determinar la incidencia que existe entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.



## **II. Método**

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

#### **2.1.1 Enfoque**

Este estudio es de enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), utiliza la recolecta de información para dar a probar la hipótesis planteada, todo ello utilizando datos numéricos para que sean procesados estadísticamente, y el objetivo que cumple es fijar el comportamiento de las variables para que se prueben las teorías.

#### **2.1.2 Método**

En este estudio se utilizó el hipotético – deductivo. Para Sánchez y Reyes (2015) lo conceptualizan como aquel que plantea hipótesis, y de acuerdo a los datos que arroja el instrumento se hará una deducción para dar el resultado final y elegir la hipótesis por la cual se inclinó la balanza.

#### **2.1.3 Tipo**

El estudio realizado es básica o pura, ya que no modifica la realidad existente. La investigación básica es también conocida como un estudio puro. Para Valderrama (2015), este tipo de investigación parte de un marco teórico y continuó allí, generalmente es usado para proponer nuevas teorías o variar las que ya existe, incrementando el conocimiento de ciencias o filosofía.

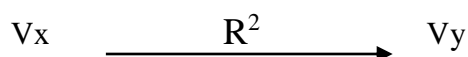
#### **2.1.4 Diseño**

Su diseño fue el no experimental, de corte transversal, en tal sentido, dichos elementos no se maniobran. Según Valderrama (2015) lo conceptualiza como un estudio que se aplica sin alterar los elementos estudiados.

#### **2.1.5 Nivel de estudio**

En esta investigación el nivel fue la regresión ordinal, en tanto, los investigadores Hernández (2014), mencionan que se debe a la investigación de manera directa y con vínculos causales, puesto que puede brindar señales sobre las probabilidades de incidencias de un fenómeno.

El diagrama esquemático del nivel de regresión ordinal se denota:



Donde:

$V_x$  = Gestión administrativa 1

$V_y$  = Satisfacción de los usuarios 2

$R^2$ . Regresión ordinal

## 2.2. Operacionalización de variables

### 2.2.1. Gestión administrativa

#### Definición conceptual

Lujambio (2010) indicó que se encarga de regular el sistema de contratos del Estado, puesto que estos sectores públicos mantienen recursos importantes que sirven para la prestación de servicios que la comunidad necesita.

#### Definición operacional

Se descompone en dimensiones y estas en indicadores donde se planteará un instrumento para las 4 dimensiones, planificación, organización, dirección y control las cuales serán desarrolladas en toda la investigación, serán estudiadas los niveles de medición ordinal en la escala de Likert.

### 2.2.2. Satisfacción de los usuarios

#### Definición conceptual

Según Marín y Gil (2017) expresaron que la satisfacción es la aceptación que se da en la consecuencia real del consumo y la compra de la marca, y lo que se estima por parte del consumidor al momento de la compra. El consumidor quedará satisfecho si las consecuencias reales superan las expectativas deseadas. Es así, que la satisfacción da como respuesta cognitiva, en el que la racionalidad de la persona sobrepasa lo afectivo.

#### Definición operacional

La variable satisfacción de los usuarios, la cual se caracteriza por sus dimensiones e indicadores que son parte de ella; las mismas que serán estudiadas y evaluadas por medio de los 25 ítems,

asimismo para las alternativas de respuesta se consideraron la escala de Likert teniendo en cuenta cinco alternativas de respuesta para la encuesta.

### 2.2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

*Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Planificación	Requerimiento Presupuesto	1 - 5	Escala ordinal Valores	Pésimo <4 - 9>
				Regular <10 - 15>
Organización	Funciones	6 - 10	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Bueno <16 - 20>
	Cargos			Pésimo <4 - 9>
	Procesos			Regular <10 - 15>
Dirección	Autoridad	11 - 15	Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno <16 - 20>
	Comunicación			Pésimo <4 - 9>
Control	Toma de decisiones	16 - 20		Regular <10 - 15>
	Normas de control			Bueno <16 - 20>
	Medir			Pésimo <4 - 9>
	Corregir			Regular <10 - 15>
				Bueno <16 - 20>

*Fuente:* Elaborado por el investigador

Tabla 2.

*Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción de los usuarios.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
Respeto al consumidor	Satisfacción de las necesidades	21-22	Likert	Satisfecho <93- 125 >
	Habilidad y cuidado	23-24-25		Poco satisfecho <59-92>
Eficacia del servicio	Requerimientos, Información	26-27	Likert	Insatisfecho <25- 58>
	Atención individualizada	28-29-30		Satisfecho < 93- 125 >
Información completa	Disponibilidad	31-32	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Poco satisfecho <59-92>
	Procesos adecuados	33-34-35		Insatisfecho <25- 58>
Accesibilidad	Servicio rápido	36-37-38	Likert	Satisfecho < 93- 125 >
	Realidad del usuario	39-40		Poco satisfecho <59-92>
Infraestructura y Seguridad	Cortesía y credibilidad	41-42	Likert	Insatisfecho <25- 58>
	Confianza y confianza	43-44-45		Satisfecho < 93- 125 >
				Poco satisfecho <59-92>
				Insatisfecho <25- 58>

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1. Población**

De acuerdo a los participantes del estudio se conformó por 500 usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019. De acuerdo a Hernández (2014) menciona que es considerado como el grupo de individuos con similares cualidades.

### **2.3.2. Muestra**

Esta fue establecida gracias a la fórmula de Arkin y Colton. Hernández (2014) menciona que es un subconjunto de un conjunto de individuos con similares características. Con una Confianza de: 95%, d: 0.05, N: 500, Z: 1.96, P y Q: 0.05.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,96^2 * 0.5 * 0.5 * 500) / (0.5 * 0,5(500 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)) = 217$$

Donde n (Tamaño de la muestra) = 217

### **2.3.3. Muestreo**

Se aplicó el muestreo probabilístico, quiere decir que toda población tiene la misma probabilidad de integrar la muestra. Asignándole a cada sujeto de la comunidad y por sorteo se eligen hasta terminar la magnitud de la muestra requerida.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

Para los investigadores Hernández (2014), la encuesta es aquella que se encarga de recoger todas las informaciones pertinentes en un estudio, con la finalidad de poder comprobarlos al término de la investigación.

### **2.4.2. Instrumento**

En la presente investigación se emplearán dos cuestionarios como medios de instrumentos. Según Gómez (2006), menciona que el instrumento es un aspecto fundamental en los estudios ya que ayuda en la colaboración de las encuestas tratadas en los empleados.

### 2.4.3. Validez

La validez estuvo dada por los expertos en la materia conceptual y práctica, los cuales calificaron mediante valores dicotómicos la validez de la encuesta. Según Menéndez (2002), es un instrumento de recopilación de datos que se utiliza para el desarrollo de una medición justificada, adecuada y correcta en cuanto a las características se refieren.

Tabla 3.

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gestión administrativa.*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Cristian Medina Sotelo	Aplicable
2	Doctor	José Valqui Oxolón	Aplicable
3	Doctor	Abner Chávez Leandro	Aplicable

*Fuente:* Opinión de expertos

Para el instrumento el cual fue ratificado por un juicio de expertos, se consideró que la gestión administrativa es aplicable con dicho instrumento.

Tabla 4.

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción de los usuarios.*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Cristian Medina Sotelo	Aplicable
2	Doctor	José Valqui Oxolón	Aplicable
3	Doctor	Abner Chávez Leandro	Aplicable

*Fuente:* Opinión de expertos.

Para el instrumento el cual fue ratificado por un juicio de expertos, se consideró que la satisfacción de los usuarios es aplicable con dicho instrumento.

### 2.4.4. Confiabilidad

Hernández (2014) es cuando se determina si el instrumento que se aplicará arrojará resultados confiables; estos instrumentos utilizan fórmulas y procedimientos que producen coeficientes de fiabilidad, oscilando estos instrumentos, entre cero (confiabilidad nula) y uno (confiabilidad máxima).

Tabla 5.

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad.*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

*Fuente:* Basado en base a Ruiz (2013).

Tabla 6.

*Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos.*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	Ítems
Gestión administrativa	0,923	20
Satisfacción de los usuarios	0,907	25

*Fuente:* Recolección de datos.

Se observa que existe un coeficiente de confiabilidad del 0.923 para el elemento de estudio denominado gestión administrativa y un 0.907 para el elemento de estudio satisfacción de los usuarios, de acuerdo a la tabla 5 los cuestionarios tienen una alta confiabilidad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para el estudio presentado, se llegó a trabajar con una muestra específica y con su objetividad clara, por lo que se solicitaron los permisos necesarios para aplicar el instrumento que tenía la finalidad de recoger datos para la investigación. Una vez aplicado el instrumento se hizo el análisis de todas las respuestas aportadas, notándose la objetividad de los individuos para poder dar las conclusiones necesarias para el estudio.

## **2.6. Aspectos éticos**

Sobre el estudio se ha dado mayor relevancia a los aspectos científicos en la metodología aprobada por el asesor. De igual manera se ha mantenido en anonimato a cada participante que se sometieron a las pruebas, con ello se mantiene una conducta honesta y de valores éticos, se respetó la autoría de las citas textuales, por ello se empleó el estilo APA.

### III. Resultados

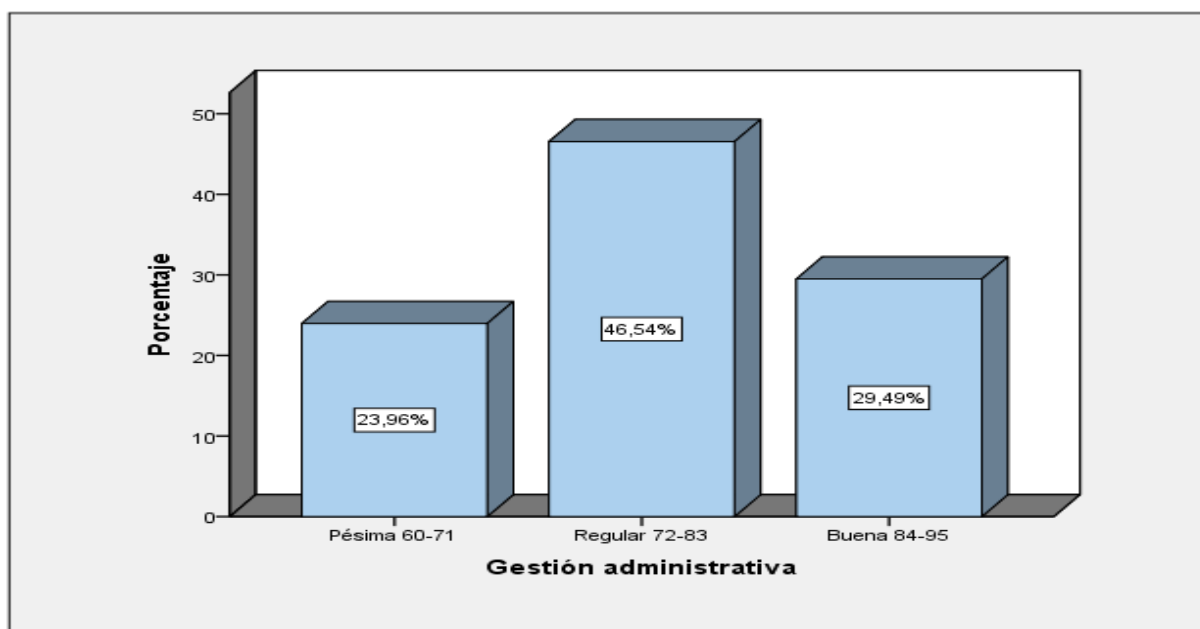
#### 3.1 Resultados descriptivos

##### 3.1.1. Gestión administrativa.

Tabla 7

*Distribución de frecuencias de la percepción de la gestión administrativa en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.*

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido %
Pésimo	60-71	52	24,0
Regular	72-83	101	46,5
Buena	84-95	64	29,5
Total		217	100,0



*Figura 1. Niveles de gestión administrativa en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.*

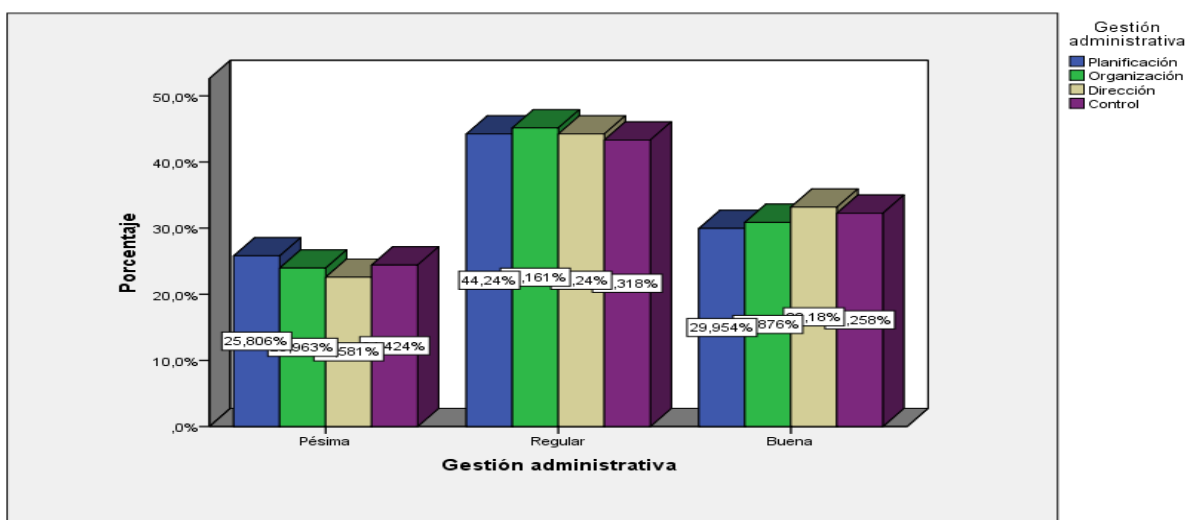
Se puede observar que el 24.0% de los usuarios de las encuestas obtenidas manifiestan como pésimo en el elemento de estudio denominado gestión administrativa; el 46.5% regular y el 29.5% como bueno, se evidencia que el nivel regular es el sobresaliente del elemento de estudio.

### 3.1.2. Dimensiones de gestión administrativa

Tabla 8

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.*

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje%
Planificación	Pésimo	14-16	56	25,8%
	Regular	17-19	39	45,3%
	Bueno	20-22	65	30,0%
Organización	Pésimo	15-18	52	24,0%
	Regular	19- 22	98	45,2%
	Bueno	23-26	67	30,9%
Dirección	Pésimo	14-17	49	22,6%
	Regular	18-21	96	44,2%
	Bueno	22-25	72	33,2%
Control	Pésimo	15-18	53	24,4%
	Regular	19 -22	94	43,3%
	Bueno	23-26	70	32,3%



*Figura 2. Niveles de las dimensiones de gestión administrativa de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019*

Se evidencia que, el 25.8% de los usuarios encuestados en la dimensión planificación se manifiestan como pésimo; el 45.3% regular y el 30.0% como bueno, se evidencia que el nivel



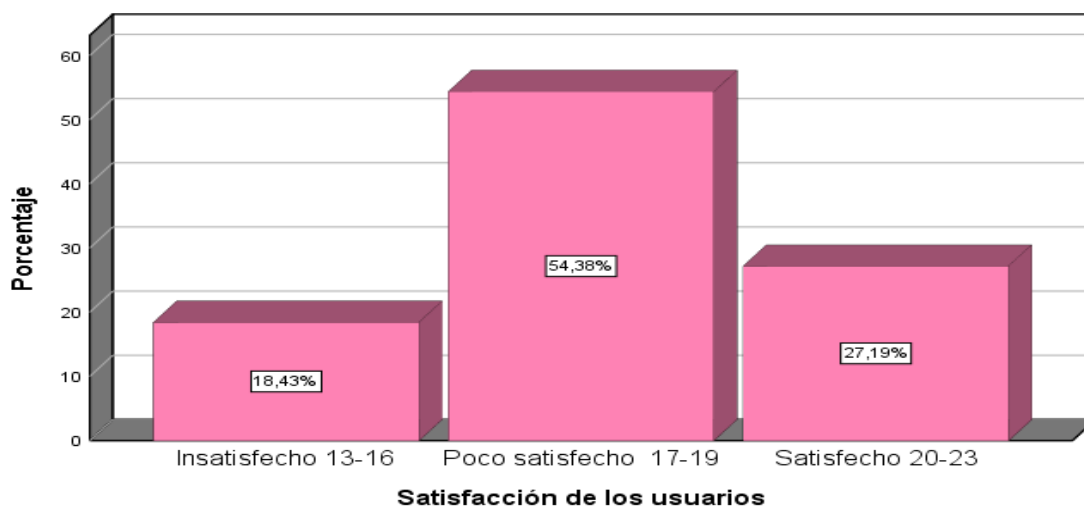
regular es el sobresaliente de la dimensión nombrada. En cuanto a la organización, el 24.0% se perciben como pésimo, asimismo el 45.2% regular y el 30.9% bueno, el cual se evidencia que el nivel regular es el sobresaliente de la dimensión estudiada. Asimismo, en la dirección el 22.6% se perciben como pésimo, el 44.2% regular y el 33.2% bueno, el cual se evidencia que el nivel regular es el sobresaliente de la dimensión nombrada. Por último la dimensión control el 24.4% se perciben como pésimo, el 43.3% regular y el 32.3% bueno, el cual se evidencia que el nivel regular es el sobresaliente de la dimensión estudiada.

### 3.1.3. Satisfacción de los usuarios

Tabla 9

*Distribución de frecuencias de satisfacción de los usuarios en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019*

Niveles	Frecuencia	Baremos	Porcentaje%
Insatisfecho	41	13-16	18.4
Poco satisfecho	118	17-19	54.4
Satisfecho	59	20-23	27.2
Total	217		100,0



*Figura 3. Niveles satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.*

Se puede observar que el 18.4% de los usuarios de las encuestas obtenidas manifiestan como insatisfecho en el elemento de estudio denominada satisfacción de los usuarios; el 54.4% poco

satisfecho y el 27.2% como satisfecho, determinando que el nivel satisfecho es el sobresaliente del elemento de estudio.

### 3.1.2. Dimensiones de satisfacción de los usuarios

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de satisfacción de los usuarios en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.*

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje %
Respeto al consumidor	Insatisfecho	12-16	35	16,1%
	Poco satisfecho	17-21	122	56,2%
	Satisfecho	22-26	60	27,6%
Eficacia del servicio	Insatisfecho	13-16	35	16,1%
	Poco satisfecho	17-19	115	53,0%
	Satisfecho	20-23	67	30,9%
Información completa	Insatisfecho	12-15	35	16,1%
	Poco satisfecho	16-18	115	53,0%
	Satisfecho	19-22	67	30,9%
Accesibilidad	Insatisfecho	15-18	31	14,3%
	Poco satisfecho	19-22	115	53,0%
	Satisfecho	23-26	71	32,7%
Infraestructura y Seguridad	Insatisfecho	16-18	27	12,4%
	Poco satisfecho	19-21	119	54,8%
	Satisfecho	22-24	71	32,7%

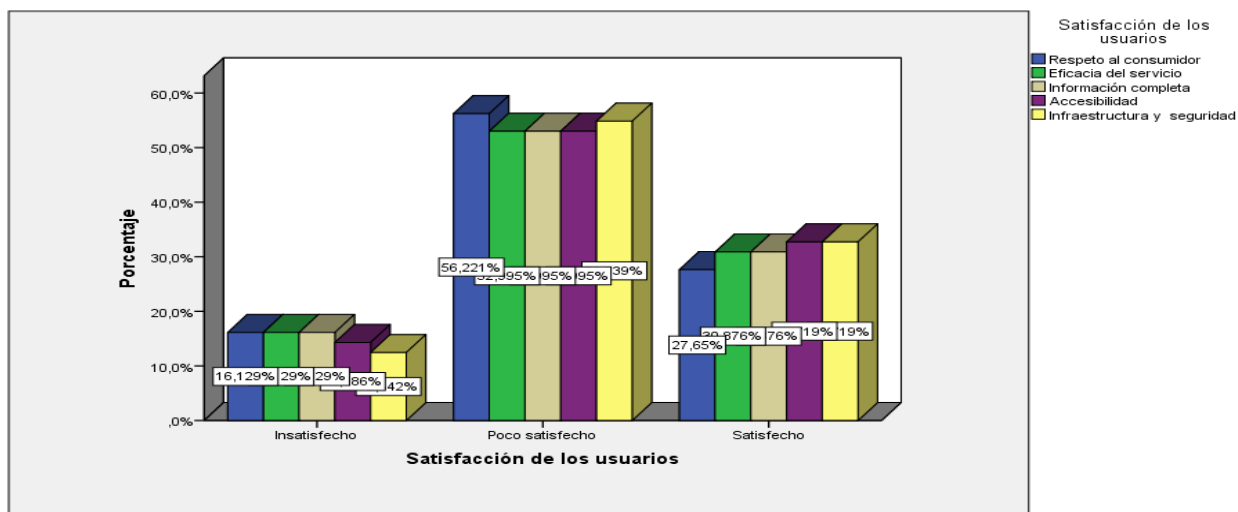


Figura 4. Niveles de las dimensiones de satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

De acuerdo a los datos obtenidos con los encuestados en la dimensión respeto al consumidor el 16.1% perciben insatisfecho, el 56.2% poco satisfecho y el 27.6% satisfecho, siendo el nivel poco satisfecho el predominante; en la dimensión eficacia del servicio el 16.1% perciben insatisfecho, el 53.0% poco satisfecho y el 30.9% satisfecho, siendo el nivel poco satisfecho el predominante; en la dimensión información completa el 16.1% perciben insatisfecho, el 53.0% poco satisfecho y el 30.9% satisfecho, siendo el nivel poco satisfecho el predominante; en la dimensión accesibilidad el 14.3% perciben insatisfecho, el 53.0% poco satisfecho y el 32.7% satisfecho, siendo el nivel poco satisfecho el predominante y en la dimensión infraestructura y seguridad el 12.4% perciben insatisfecho, el 54.8% poco satisfecho y el 32.7% satisfecho, siendo el nivel poco satisfecho el predominante.

### 3.2. Resultados inferenciales

#### 3.2.1. Prueba de bondad de ajuste

Tabla 11

*Prueba de bondad de ajuste de gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.*

Bondad de ajuste		Chi-cuadrado	gl	Sig.
G.Administrativa / S. Usuarios	Pearson	3,856	2	,145
	Desvianza	3,389	2	,184
Planificación / S. Usuarios	Pearson	5,422	2	,066
	Desvianza	4,636	2	,098
Organización / S. Usuarios	Pearson	5,129	2	,077
	Desvianza	4,389	2	,111
Dirección / S. Usuarios	Pearson	6,935	2	,031
	Desvianza	6,165	2	,046
Control / S. Usuarios	Pearson	4,425	2	,109
	Desvianza	3,872	2	,144

En cuanto a los datos arrojados en toda la prueba del nivel de significación chi cuadrado de Pearson indica que siendo  $p: 0,145, 0,066, 0,077, 0,031$  y  $0,109 > 0,05$  permite aceptar la hipótesis nula, por tanto, el estadístico que resulte, indica que el modelo con las variables introducidas mejora el ajuste de forma significativa, respecto modelo con solo la constante.

### 3.2.2. Prueba de variabilidad

Tabla 12

*Prueba de variabilidad de satisfacción de los usuarios por incidencia de la gestión administrativa en las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.*

Pseudo R	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Gestión administrativa / Satisfacción de usuarios	0,144	0,167	0,078
Planificación / S. Usuarios	0,166	0,192	0,091
Organización / S. Usuarios	0,173	0,200	0,095
Dirección / S. Usuarios	0,139	0,161	0,075
Control / S. Usuarios	0,176	0,204	0,097

Función de enlace: Logit

Que se evidencia que se tiene resultado resumen como la prueba equivalente al coeficiente de determinación  $R^2$  de modelos lineales, que resume la proporción de variabilidad del conocimiento vinculada con los aspectos de predicción gestión administrativa; donde los valores de variación explicada por el modelo Nagelkerke estima en solo 9.1% de planificación; 9.5% en organización; 7.5% en dirección y 9.7% en control.

### 3.2.3. Gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios

#### Hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

H1: La gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

Tabla 13

*Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.*

Estimación de parámetros	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SATISUSUA = 1.00]	-2,948	,324	82,989	1	,000	-3,582	-2,313
	[SATISUSUA = 2.00]	-,166	,247	,449	1	,503	-,650	,319
Ubicación	[GESTADM=1.00]	-1,850	,388	22,788	1	,000	-2,610	-1,091
	[GESTADM=2.00]	-1,740	,334	27,069	1	,000	-2,395	-1,084
	[GESTADM=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

- a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 13 permite conocer que la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019, por cuanto el puntaje Wald de 27,069 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < \alpha 0.05$  que no permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

### 3.2.4. La planificación en la satisfacción de los usuarios

#### Hipótesis específica 1

Ho: La planificación de la gestión administrativa no tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

H1: La planificación de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

Tabla 14

*Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de planificación en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.*

Estimación de parámetros	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SATISUSUA = 1.00]	-3,087	,329	88,031	1	,000	-3,732	-2,442
	[SATISUSUA = 2.00]	-,251	,247	1,031	1	,310	-,735	,233
Ubicación	[PLANIF=1.00]	-1,943	,383	25,724	1	,000	-2,694	-1,192
	[PLANIF=2.00]	-1,930	,342	31,785	1	,000	-2,602	-1,259
	[PLANIF=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 14 permite conocer que la planificación incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019, por cuanto el puntaje Wald de 31,785 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < a 0.05$  que permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la planificación de la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

### 3.2.5. La organización en la satisfacción de los usuarios

#### Hipótesis específica 2

Ho: La organización de la gestión administrativa no tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019,

H1: La organización de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019,

Tabla 15

*Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la organización en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.*

Estimación de parámetros	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SATISUSUA = 1.00]	-3,102	,328	89,459	1	,000	-3,745	-2,459
	[SATISUSUA = 2.00]	-,244	,243	1,009	1	,315	-,721	,232
Ubicación	[ORGANIZ=1.00]	-2,031	,391	27,009	1	,000	-2,797	-1,265
	[ORGANIZ=2.00]	-1,931	,339	32,391	1	,000	-2,596	-1,266
	[ORGANIZ=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 15 permite conocer que la organización incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019, por cuanto el puntaje Wald de 32,391 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < a 0.05$  que permite no rechazar la hipótesis nula e inferir

que la organización de la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019,

### 3.2.6. La dirección en la satisfacción de los usuarios

#### Hipótesis específica 3

Ho: La dirección de la gestión administrativa no tiene incidencia significativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

H1: La dirección de la gestión administrativa tiene incidencia significativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

Tabla 16

*Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la dirección en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019*

Estimaciones de parámetro	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SATISUSUA = 1.00]	-2,831	,310	83,325	1	,000	-3,439	-2,223
	[SATISUSUA = 2.00]	-,052	,232	,051	1	,821	-,506	,401
Ubicación	[DIRECC=1.00]	-1,685	,382	19,491	1	,000	-2,433	-,937
	[DIRECC=2.00]	-1,698	,327	26,923	1	,000	-2,339	-1,056
	[DIRECC=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 16 permite conocer que la dirección incide significativamente con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019, por cuanto el puntaje Wald de 26,3923 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < a 0.05$  que permite no rechazar la hipótesis nula e inferir que la dirección incide significativamente con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019

### 3.2.7. El control en la satisfacción de los usuarios

#### Hipótesis específica 4

Ho: El control de la gestión administrativa no tiene incidencia significativa con la satisfacción

de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

H1: El control de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

Tabla 17

*Estimación de parámetros para la prueba de incidencia del control en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.*

Estimación de parámetros	Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SATISUSUA = 1.00]	-3,081	,325	90,113	1	,000	-3,717	-2,445
	[SATISUSUA = 2.00]	-,208	,237	,769	1	,381	-,673	,257
Ubicación	[CONTR=1.00]	-1,997	,386	26,801	1	,000	-2,753	-1,241
	[CONTR=2.00]	-1,949	,339	32,960	1	,000	-2,614	-1,284
	[CONTR=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la tabla 17 permite conocer que el control incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019, por cuanto el puntaje Wald de 32, 960 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < \alpha 0.05$  que permite no rechazar la hipótesis nula e inferir que el control incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.



## IV. Discusión

Los resultados arrojados al emplear la técnica estadística predictiva con el software SPSS V25, para la obtención de los estadísticos descriptivos de los elementos de estudio y la contrastación de las hipótesis referentes a los objetivos planteados en la tesis investigativa, se demostraron:

El objetivo general planteado fue determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019. Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se aplicaron los instrumentos a las variables gestión administrativa y satisfacción de los usuarios.

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable gestión administrativa, de acuerdo con la figura 1 y tabla 7 de datos, se puede observar que el 23.96% de los usuarios de las encuestas obtenidas manifiestan como pésimo en el elemento de estudio denominado gestión administrativa; el 46.54% regular y el 29.49% como bueno, se evidencia que el nivel regular es el sobresaliente del elemento de estudio, lo sustenta Lujambio (2010).

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable satisfacción de los usuarios con la figura 3 y tabla 9 de datos, se puede observar que el 18.43% de los usuarios de las encuestas obtenidas manifiestan como insatisfecho en el elemento de estudio denominada satisfacción de los usuarios; el 54.38% poco satisfecho y el 27.19% como satisfecho, determinando que el nivel poco satisfecho es el sobresaliente del elemento de estudio, lo sustenta Thompson (1995).

De acuerdo a los resultados para probar si se cumple el objetivo general, en la tabla 13 permite conocer que la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019, por cuanto el puntaje Wald de 27,089 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < a 0.05$  no que permite rechazar la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019. Similarmente en la investigación realizada por Santa (2015) realizó su estudio titulado Aplicaciones de los sistemas integrados de las gestiones administrativas y los presupuestos financieros en el Ministerio de Educación, quien concluyó que la calidad del servicio incide significativamente en la satisfacción del ciudadano, además la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de

Nagalkerke es el 11,8% en el que se explica que la variabilidad de la satisfacción del ciudadano se debe a la calidad del servicio; lo sustentan Lujambio (2010) y Thompson (1995).

De acuerdo al objetivo específico 1, en la tabla 14 permite conocer que la planificación incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019; por cuanto el puntaje Wald de 31,785 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < a 0.05$  que permite no rechazar la hipótesis nula e inferir que la planificación de la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019; al respecto en la investigación realizada por Chuquipoma (2017) quien realizó su estudio sobre los Controles organizacionales y gestión administrativa en los colaboradores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016, quien en la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 17.3% que la variabilidad de consultas externas se debe en gran porcentaje a la fiabilidad de la calidad de atención de los hospitales del sector público; lo sustentan Lujambio (2010) y Thompson (1995).

De acuerdo al objetivo específico 2, en la tabla 15 permite conocer que la organización incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019, por cuanto el puntaje Wald de 32,391 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < a 0.05$  que permite no rechazar la hipótesis nula e inferir que la organización de la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019. En la investigación realizada por Castañeda y Vásquez (2015) titulada La Gestión administrativa en el nivel de satisfacción de los estudiantes en una universidad, en su artículo de investigación cuantitativa, hipotético inductivo, empleó un estudio de 320 alumnos que encontró en la prueba del pseudo R cuadrado indica que la satisfacción de los alumnos depende el 59.9% de la gestión administrativa.

De acuerdo al objetivo específico 3, en la tabla 16 permite conocer que la dirección incide significativamente con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019, por cuanto el puntaje Wald de 26,923 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < a 0.05$  que permite no rechazar la hipótesis nula e inferir que la dirección incide significativamente con la

satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019. Se evidencia en la investigación realizada por Goncalves, Corrente, Galán, Pavanelli y Roncha (2019) en su artículo titulado *Evaluation of the satisfaction of physical therapy patients in outpatient care*, en sus artículos de investigación en calidad de los servicios, quien encontró la prueba del pseudo R cuadrado cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró 0.28 % que la variabilidad de consultas externas se debe en gran porcentaje a la capacidad de la calidad del servicio; lo sustentan Lujambio (2010) y Thompson (1995).

De acuerdo al objetivo específico 4, en la tabla 17 permite conocer que el control incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019; por cuanto el puntaje Wald de 32,960 que es mayor de 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por  $p = 0,000 < \alpha 0.05$  que permite no rechazar la hipótesis nula e inferir que el control incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019. Los hallazgos orientan en la investigación realizada por Castañeda y Vásquez (2015) *La Gestión administrativa en el nivel de satisfacción de los estudiantes en una universidad*, entendiendo que la prueba del pseudo R cuadrado considera la dependencia porcentual cuyo coeficiente de Nagalkerke mostró que la variabilidad de la satisfacción del cliente se debe porcentualmente a la calidad del servicio en las instituciones de salud; lo sustentan lo sustentan Lujambio (2010) y Thompson (1995).

## V. Conclusiones

**Primera:** La gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019 (Wald= 27,069 y  $p = 0,000 < \alpha 0.05$ ).

**Segunda:** La planificación de la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019 (Wald= 25,724 y  $p = 0,000 < \alpha 0.05$ ).

**Tercera:** La organización de la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019. (Wald= 32,391 y  $p = 0,000 < \alpha 0.05$ ).

**Cuarta:** La dirección de la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019. (Wald= 26,923 y  $p = 0,000 < \alpha 0.05$ ).

**Quinta:** El control de la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019. (Wald= 32,960 y  $p = 0,000 < \alpha 0.05$ ).

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Se recomienda a la Jefatura Regional Lima que tiene a cargo las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, dar a conocer la importancia de mejorar la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios.

**Segunda:** Se recomienda a la Jefatura Regional Lima que tiene a cargo las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, programar capacitaciones a sus funcionarios en planificación de la gestión administrativa.

**Tercera:** Se recomienda a la Jefatura Regional Lima que tiene a cargo las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019, programar capacitaciones a sus funcionarios en organización de la gestión administrativa.

**Cuarta:** Se recomienda a la Jefatura Regional Lima que tiene a cargo las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, programar capacitaciones a sus funcionarios en dirección de la gestión administrativa.

**Quinta:** Se recomienda a la Jefatura Regional Lima que tiene a cargo las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, programar capacitaciones a sus funcionarios en control de la gestión administrativa.

## Referencias

- Arkin, H. y Colton, R. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Baena, J., García, J., Bernal, A., Lara, A. y Gálvez, P. (2016). *El valor percibido y la satisfacción del cliente en actividades dirigidas virtuales y con técnico en centros de fitness*. *Revista de Psicología del Deporte* 2016, 25 (2), 219-227. Recuperado de [https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/58284/El\\_valor\\_percibido\\_y\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_del\\_cliente\\_en\\_actividades\\_dirigidas\\_virtuales\\_y\\_con\\_t%C3%A9cnico\\_en centros\\_de\\_fitness.pdf?sequence%3D1&isAllowed=y](https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/58284/El_valor_percibido_y_la_satisfacci%C3%B3n_del_cliente_en_actividades_dirigidas_virtuales_y_con_t%C3%A9cnico_en centros_de_fitness.pdf?sequence%3D1&isAllowed=y)
- Bernal, C. (2009). *Gestión Administrativa en gobiernos locales*. (2ª. ed.). Buenos Aires: Ateneo.
- Cabrera, C., Fuentes, M y Cerezo, G. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Revista Dominio de las ciencias*, 3 (4), 220-232. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174482>
- Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016). *La Gestión administrativa y su relación con el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2015*. Perú.
- Cisneros. (2006). *Piénsalo bien: ¿Es usted un buen o mal compañero de trabajo?* Recuperado de [http://elpais.com/diario/2008/06/15/negocio/1213537647\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2008/06/15/negocio/1213537647_850215.html).
- Chiavenato, I. (2004). *Teoría General de La Administración* (6ª. ed.). Madrid: Morata
- Chuquipoma, R. (2017). *Control organizacional y gestión administrativa en los trabajadores de la oficina de participación ciudadana del Congreso de la República, Lima – 2016* (Tesis Maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5646/Chuquipoma\\_ORK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5646/Chuquipoma_ORK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Domínguez, L. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima – 2016*. (Tesis Doctoral) Universidad

Cesar Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5890/Dom%  
c3%adnguez\\_RLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5890/Dom%c3%adnguez_RLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Farroñay, P. y Ancaya, M. (2015). *Gestión administrativa y conocimiento del tic en docentes de educación primaria de las instituciones educativas Innova Schools de San Juan de Lurigancho y Ate. Hamut'ay*, 3(1), 31-45. Recuperado de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/HAMUT/article/view/998/955>

Fowler, N. (2010). *Sistemas para mejorar la gestión administrativa*. Colombia: Pearson Education.

Gamboa, J. (2016). *La planificación financiera y la mejora de la gestión administrativa en las Facultades de las Universidades Públicas: caso Universidad Estatal de Milagro – Ecuador*. Revista Publicando, 3 (8), 390-408. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833411>

Gómez, S (2006). *Metodología de la investigación científica* (2a. ed.). Buenos Aires: Ateneo.

Goncalves, B., Corrente, J., Galán, M., Pavanelli, I y Roncha, P. (2019). *Evaluation of the satisfaction of physical therapy patients in outpatient care*. Fisioter Pesqui, 26(3), 332-338. Recovered from [http://www.scielo.br/pdf/fp/v26n3/en\\_2316-9117-fp-26-03-322.pdf](http://www.scielo.br/pdf/fp/v26n3/en_2316-9117-fp-26-03-322.pdf)

Gutiérrez, C. y Herrera, G. (2015). *Los recursos informáticos y su relación con la gestión administrativa en las Instituciones Educativas de la Red 8 -UGEL 01, Villa María del Triunfo, 2014*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso 1 de noviembre 2019).

Hernández, S, Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología dela investigación científica*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, A. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Barcelona: Gestión 2000.

- Herrera, A. y Betancourt, V. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 24 (46), 151-160. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13249/11757>
- Huamán, S. (2019). *Gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Pisco – 2018*. (Tesis de Titulación) Universidad Privada San Juan Bautista Filial Chíncha. Recuperado de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/2248/T-TPLAN-SHYLA%20DERENISE%20HUAMAN%20ECHEGARAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lujambio, A. (2010). *Gestión institucional*. México: Mc Graw Hill.
- Louffat, E. (2012). *Gestión Administrativa en gobiernos locales*. (2ª. ed.). Buenos Aires: Ateneo.
- Macarevich, A., Pilotto, L., Balbinot, J y Keller, R. (2018). *User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil*. *Cadernos de Saúde Pública*, 33(2). 1-10. Recovered from <http://www.scielo.br/pdf/csp/v34n2/1678-4464-csp-34-02-e00110716.pdf>
- Marín, A. y Gil, I. (2017). Innovar en el comercio minorista: influencia de las TIC y sus efectos en la satisfacción del cliente. *Cuadernos de Gestión*, 17 (2), 109-133. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274351241005.pdf>
- Mendoza, A. (2017). *Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Mant*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Menéndez, M. (2002). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Education.
- Mohd, A., Amir, M y Raja, R. (2017). User satisfaction on human resource management information system (hrmis): a case study at terengganu police contingent, Malaysia. *Journal of Applied Environmental* 7(10)54-65. Recuperado de



[https://www.researchgate.net/profile/Ahmad\\_Mohd\\_Zahari/publication/322758387\\_User\\_Satisfaction\\_on\\_Human\\_Resource\\_Management\\_Information\\_System\\_HRMIS\\_A\\_Case\\_Study\\_at\\_Terengganu\\_Police\\_Contingent\\_Malaysia/links/5a6eebb0aca2722c947f770e/User-Satisfaction-on-Human-Resource-Management-Information-System-HRMIS-A-Case-Study-at-Terengganu-Police-Contingent-Malaysia.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ahmad_Mohd_Zahari/publication/322758387_User_Satisfaction_on_Human_Resource_Management_Information_System_HRMIS_A_Case_Study_at_Terengganu_Police_Contingent_Malaysia/links/5a6eebb0aca2722c947f770e/User-Satisfaction-on-Human-Resource-Management-Information-System-HRMIS-A-Case-Study-at-Terengganu-Police-Contingent-Malaysia.pdf)

Moreno, García y Gutiérrez (2017). *Evel of financial education in higher education settings. An empirical study in students of the economic-administrative area*. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v8n22/2007-2872-ries-8-22-00163.pdf>

Münch, L. (2017). *Fundamentos de administración* Trillas, México, 1994.

Olivos, L. (2018). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la administración de justicia en el distrito judicial de Lima Norte*. (Tesis de Maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recovered from [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3758/TESIS\\_MAEST\\_GOB.GEST.PUBLI\\_LESLIE%20VIVIAN%20OLIVOS%20MARTINEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3758/TESIS_MAEST_GOB.GEST.PUBLI_LESLIE%20VIVIAN%20OLIVOS%20MARTINEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Presidencia del Consejo de Ministros de Perú. (2017). *Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017*. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/tag/encuesta-nacional-de-satisfaccion-ciudadana-2017/>

Quispe, A. y Pasache, J. (2014). *El planeamiento estratégico y la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “María Rosario Araoz Pinto” distrito de San Miguel - Lima* (Tesis Maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9590>

Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*, (2), 1-9. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.11763/ce171gestion>

Restrepo, H. (2010). *¿Es posible una gestión humana no funcionalista?* Universidad HEC-Montréal y UQÀM (Université du Québec à Montréal).

- Reyes, S., Paredes, S., Legorreta, J., Romero, N., Flores, M y Neil, A. (2015). *Revista Cubana Estomatol*, 52(3), 1-7. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072015000300003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003)
- Robertson, R. (1993). *Comunicación pública del conocimiento*. México: Interamericana Editores.
- Ruiz, M. (2013). *Confiabilidad y validez de la muestra*. Barcelona: Herder.
- Sánchez, C. y Reyes, M. (2015). *Metodología de la investigación científica*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Santa, A. (2015). *Aplicación del sistema integrado de gestión administrativa y la gestión presupuestal en el Ministerio de Educación*. (Tesis de Maestría). (Acceso 1 de noviembre 2019).
- Sotelo, J. (2016). *Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008*. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* I, 7 (13), 1-14. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00607.pdf>
- Terry, G. y Stephen, F. (2010). Vásquez, P. (2017). *Planificación estratégica, Principio de Administración y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD – 2016* (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9125/V%C3%A1squez\\_CPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9125/V%C3%A1squez_CPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, G y León, R. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatol Herediana*, 25(2), 122-132. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>
- Thompson, J. (1995). *The Media and Modernity: A Social Theory of the Media*. Stanford University Press.
- Valderrama, R. (2015). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.). México: Limusa.

- Vásquez, P. (2017). *Las planificaciones estratégicas y las gestiones administrativas de acuerdo a los colaboradores de la Sub Gerencia que dan Mantenimiento a ESSALUD – 2016.*
- Villa, H., Cando, A., Alcoser, F y Ramos, R. (2017). *Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios.* 3C Empresa, investigación y pensamiento crítico, 6(4), 55-71. Recuperado de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/11/ART5-1.pdf>
- Wirtz, B y Tuna, O. (2015). *Local e-government and user satisfaction with city portals – the citizens' service preference perspective.* Int. Rev Public Nonprofit Mark, 13(3), 265–287. Recovered from <https://link.springer.com/article/10.1007/s12208-015-0149-0>

## Anexos

<b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b>							
Título: “La gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019”							
Autor: Br. Dany Ríchard Gallardo Chavarría							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X1): Gestión administrativa				
<p>¿Qué incidencia existe entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿Qué incidencia existe entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019?</p> <p>b) ¿Qué incidencia existe entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales</p>	<p>Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Determinar la incidencia que existe entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019?;</p> <p>b) Determinar la incidencia que existe entre la organización de la gestión administrativa y la</p>	<p>La gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>a) La planificación de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019?;</p> <p>b) La organización de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales</p>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	
			Planificación	Requerimiento Presupuesto	1 - 5	Escala: Ordinal  Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno <16 - 20> Regular <10 - 15 > Pésimo <4 - 9>
			Organización	Funciones Cargos Procesos	6 - 10		
			Dirección	Autoridad Comunicación Toma de decisiones	11 -15		
			Control	Normas de control Medir Corregir	16 - 20		
<b>Variable(X2): Satisfacción de los usuarios</b>							

del RENIEC de Lima Norte, 2019? c) ¿Qué incidencia existe entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019? d) ¿Qué incidencia existe entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019?	satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019? c) Determinar la incidencia que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019? d) Determinar la incidencia que existe entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019?	del RENIEC de Lima Norte, 2019?; c) La dirección de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019?; d) El control de la gestión administrativa tiene incidencia significativa con la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019?	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Respeto al consumidor	Satisfacción de las necesidades Habilidad y cuidado	21-22 23-25	Escala: Ordinal  Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Satisfecho <93 - 125> Poco satisfecho <59 - 92 > Insatisfecho <25 - 58>
			Eficacia del servicio	Requerimiento Información Atención individualizada	26-27 28-30		
			Información completa	Disponibilidad Procesos adecuados	31-32 33-35		
			Accesibilidad	Servicio rápido Realidad del usuario	36-38 39-40		
			Infraestructura y seguridad	Cortesía y credibilidad Confianza y confianza	41-42 43-45		
<b>POBLACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS I ESTADISTICA:</b>					
500 usuarios que son atendidos en las Oficinas Registrales	La muestra está integrada por 217 usuarios	Técnica: Encuesta	Instrumento: Cuestionario	Descriptiva Tablas de frecuencias y porcentajes	Estadística inferencial	Regresión ordinal	

## Anexo 2: Instrumentos de las variables

### Encuesta: Gestión administrativa

Estimado Señor(a):

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

**Instrucciones:** La encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

Datos específicos	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Variable 1: Gestión administrativa						
	Dimensión 1: Planificación	1	2	3	4	5
1	Los procesos de la Oficinas Registrales del RENIEC han incluido las necesidades del usuario					
2	Durante el proceso de atención se orientó al usuario en las solicitudes que presentaba					
3	Considera usted, que han sido integradas las solicitudes en el curso de acción de las Oficinas Registrales del RENIEC					
4	Han obtenido impacto positivo las estrategias que adoptó la gestión de la Oficina					
5	Ha sentido que las oficinas Registrales del RENIEC toman en cuenta sus solicitudes y las coloca en sus objetivos en la situación deseada					
	Dimensión 2: Organización					
6	Considera usted, que cuando presenta una solicitud la gestión asigna la tarea dentro de sus prioridades					
7	Las oficinas han designado recursos y responsabilidades para cubrir las necesidades de los usuarios					
8	Considera usted, que la estructura organizativa de las oficinas brinda confianza al usuario					

9	Cree usted, que la gestión administrativa ha incluido las solicitudes del usuario dentro de sus metas organizativas					
10	Las atenciones que brinda la gestión administrativa de las Oficinas Registrales del RENIEC generan satisfacción en el usuario					
	<b>Dimensión 3: Dirección</b>					
11	Considera usted, que dentro de las oficinas se ha evidenciado bajos niveles de organización					
12	De la atención recibida, considera que se han establecido diferentes funciones para las solicitudes de los usuarios					
13	Mientras estaba siendo atendido, observó alguna supervisión que mantuviera todo bajo control					
14	Ha existido la disposición de recursos, cuando el usuario presenta una solicitud					
15	Se refleja un ambiente organizacional que desee alcanzar los objetivos					
	<b>Dimensión 4: Control</b>					
16	Ha presenciado medidas de corrección cuando se presenta una mala atención al usuario					
17	Considera usted que han funcionado los planes diseñados por la gestión administrativa					
18	En la atención recibida se han evaluado sus solicitudes para brindar alguna solución					
19	La gestión administrativa ha mostrado un buen desempeño dentro de las áreas de atención					
20	Ha mostrado la gestión un establecimiento de metas y normas planificadas de forma eficiente					

## Encuesta: Satisfacción de los usuarios

Estimado Señor(a):

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

**Instrucciones:** La encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

<b>Datos específicos</b>	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

<b>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</b>						
<b>Dimensión 1: Respeto al consumidor</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Considera usted que satisfacción de las necesidades evidencia una mejor calidad en el servicio					
<b>2</b>	Cree usted que la atención brindaba en el RENIEC ha satisfecho las necesidades de todos los usuarios					
<b>3</b>	Ha sentido que los trabajadores de la Oficina poseen habilidad y cuidado con los usuarios al brindar la información					
<b>4</b>	Considera usted que los trabajadores con Jerarquía tratan con habilidad y cuidado a los colegas con menor rango					
<b>5</b>	Las veces que ha ido usted a las Oficinas del RENIEC ha recibido la misma habilidad y cuidado por parte de los trabajadores					
<b>Dimensión 2: Eficacia del servicio</b>						
<b>6</b>	Considera usted que la gestión ha tomado la información y requerimientos de sus solicitudes brindando la atención necesaria					
<b>7</b>	Cree usted que los requerimientos e información que le brindan son las correctas					
<b>8</b>	Ha sentido que el servicio en la Oficina refleja una atención individualizada favorable al usuario					
<b>9</b>	En la oficina del RENIEC brindan intención personalizada					



10	Considera usted que brindar atención personalizadas es buena opción para corroborar todas las dudas que haya respecto a los procesos a realizar					
<b>Dimensión 3: Información completa</b>						
11	Ha sentido disponibilidad en el servicio prestado por las Oficinas del RENIEC					
12	Hay disponibilidad por parte de los trabajadores para atender todas las dudas de los usuarios					
13	Considera usted en las Oficinas realizan los procesos adecuados para que haya un buen servicio					
14	En la recepción de las solicitudes ha evidenciado el empleo de procesos adecuados					
15	Cuando piden algún servicio en las Oficinas han hecho todos los procesos adecuados para realizarlo					
<b>Dimensión 4: Accesibilidad</b>						
16	Se ha sentido satisfecho con la atención brindada y el servicio rápido por las Oficinas Registrales del RENIEC					
17	Considera usted que las solicitudes se pueden denominar como servicios rápidos					
18	Los servicios prestados por parte de los trabajadores son rápidos					
19	La accesibilidad del servicio en las Oficinas del RENIEC se ha adaptado a la realidad del usuario					
20	Considera usted que los trabajadores del RENIEC se acoplan a la realidad del usuario					
<b>Dimensión 5: Infraestructura y Seguridad</b>						
21	Ha recibido un buen servicio de Cortesía y credibilidad en las oficinas					
22	Es usted Cortez y crédulo con los trabajadores de las oficinas del RENIEC					
23	Cree usted que a todos los usuarios los tratan con la misma cortesía y credibilidad					
24	Ha sentido confianza en el servicio recibido dentro de las oficinas del RENIEC					
25	Le ha dado usted toda la confianza y confidencia a los trabajadores del RENIEC para que le realice sus solicitudes personales					

### Anexo 3: Validación de instrumentos



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>							
1	Los procesos de las Oficinas Registrales del RENIEC han incluido las necesidades del usuario	/		/		/		
2	Durante el proceso de atención se orientó al usuario en las solicitudes que presentaba	/		/		/		
3	Considera usted, que han sido integradas las solicitudes en el curso de acción de las Oficinas Registrales del RENIEC	/		/		/		
4	Han obtenido impacto positivo las estrategias que adoptó la gestión de la Oficina	/		/		/		
5	Ha sentido que las Oficinas Registrales del RENIEC toman en cuenta sus solicitudes y las coloca en sus objetivos en la situación deseada	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted, que cuando presenta una solicitud la gestión asigna la tarea dentro de sus prioridades	/		/		/		
7	Las oficinas han designado recursos y responsabilidades para cubrir las necesidades de los usuarios	/		/		/		
8	Considera usted, que la estructura organizativa de las oficinas brinda confianza al usuario	/		/		/		
9	Cree usted, que la gestión administrativa ha incluido las solicitudes del usuario dentro de sus metas organizativas	/		/		/		
10	Las atenciones que brinda la gestión administrativa de las Oficinas Registrales del RENIEC generan satisfacción en el usuario	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera usted, que dentro de las oficinas se ha evidenciado bajos niveles de organización	/		/		/		
12	De la atención recibida, considera que se han establecido diferentes funciones para las solicitudes de los usuarios	/		/		/		
13	Mientras estaba siendo atendido, observó alguna supervisión que mantuviera todo bajo control	/		/		/		
14	Ha existido la disposición de recursos, cuando el usuario presenta una solicitud	/		/		/		
15	Se reflejaba un ambiente organizacional que desee alcanzar objetivos	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Ha presenciado medidas de corrección cuando se presenta una mala atención al usuario	/		/		/		
17	Considera usted que han funcionado los planes diseñados por la gestión administrativa	/		/		/		

18	En la atención recibida se han evaluado sus solicitudes para brindar alguna solución	/	/	/	/
19	La gestión administrativa ha mostrado un buen desempeño dentro de las áreas de atención	/	/	/	/
20	Ha mostrado la gestión un establecimiento de metas y normas planificadas de forma eficiente	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. CRISTIAN MERINO SOTELO      DNI: 10.659.133

Especialidad del validador: DOCENTE METODÓLOGO UCY

05 01  
.....de.....del 2020

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>							
1	Los procesos de las Oficina Registrales del RENIEC han incluido las necesidades del usuario	/		/		/		
2	Durante el proceso de atención se orientó al usuario en las solicitudes que presentaba	/		/		/		
3	Considera usted, que han sido integradas las solicitudes en el curso de acción de las Oficinas Registrales del RENIEC	/		/		/		
4	Han obtenido impacto positivo las estrategias que adoptó la gestión de la Oficina	/		/		/		
5	Ha sentido que las Oficinas Registrales del RENIEC toman en cuenta sus solicitudes y las coloca en sus objetivos en la situación deseada	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted, que cuando presenta una solicitud la gestión asigna la tarea dentro de sus prioridades	/		/		/		
7	Las oficinas han designado recursos y responsabilidades para cubrir las necesidades de los usuarios	/		/		/		
8	Considera usted, que la estructura organizativa de las oficinas brinda confianza al usuario	/		/		/		
9	Cree usted, que la gestión administrativa ha incluido las solicitudes del usuario dentro de sus metas organizativas	/		/		/		
10	Las atenciones que brinda la gestión administrativa de las Oficinas Registrales del RENIEC generan satisfacción en el usuario	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera usted, que dentro de las oficinas se ha evidenciado bajos niveles de organización	/		/		/		
12	De la atención recibida, considera que se han establecido diferentes funciones para las solicitudes de los usuarios	/		/		/		
13	Mientras estaba siendo atendido, observó alguna supervisión que mantuviera todo bajo control	/		/		/		
14	Ha existido la disposición de recursos, cuando el usuario presenta una solicitud	/		/		/		
15	Se refleja un ambiente organizacional que desee alcanzar objetivos	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Ha presenciado medidas de corrección cuando se presenta una mala atención al usuario	/		/		/		
17	Considera usted que han funcionado los planes diseñados por la gestión administrativa	/		/		/		

18	En la atención recibida se han evaluado sus solicitudes para brindar alguna solución	/	/	/	/	/
19	La gestión administrativa ha mostrado un buen desempeño dentro de las áreas de atención	/	/	/	/	/
20	Ha mostrado la gestión un establecimiento de metas y normas planificadas de forma eficiente	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Puede ser aplicados el instrumento

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable

Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José Valqui Ocaña    DNI: 2743877

Especialidad del validador: Dr. en Educación    EP Rematico

5 de 1 del 2020

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultades alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  


Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>							
1	Los procesos de las Oficinas Registrales del RENIEC han incluido las necesidades del usuario	/		/		/		
2	Durante el proceso de atención se orientó al usuario en las solicitudes que presentaba	/		/		/		
3	Considera usted, que han sido integradas las solicitudes en el curso de acción de las Oficinas Registrales del RENIEC	/		/		/		
4	Han obtenido impacto positivo las estrategias que adoptó la gestión de la Oficina	/		/		/		
5	Ha sentido que las Oficinas Registrales del RENIEC toman en cuenta sus solicitudes y las coloca en sus objetivos en la situación deseada	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted, que cuando presenta una solicitud la gestión asigna la tarea dentro de sus prioridades	/		/		/		
7	Las oficinas han designado recursos y responsabilidades para cubrir las necesidades de los usuarios	/		/		/		
8	Considera usted, que la estructura organizativa de las oficinas brinda confianza al usuario	/		/		/		
9	Cree usted, que la gestión administrativa ha incluido las solicitudes del usuario dentro de sus metas organizativas	/		/		/		
10	Las atenciones que brinda la gestión administrativa de las Oficinas Registrales del RENIEC generan satisfacción en el usuario	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera usted, que dentro de las oficinas se ha evidenciado bajos niveles de organización	/		/		/		
12	De la atención recibida, considera que se han establecido diferentes funciones para las solicitudes de los usuarios	/		/		/		
13	Mientras estaba siendo atendido, observó alguna supervisión que mantuviera todo bajo control	/		/		/		
14	Ha existido la disposición de recursos, cuando el usuario presenta una solicitud	/		/		/		
15	Se refleja un ambiente organizacional que desee alcanzar objetivos	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Ha presenciado medidas de corrección cuando se presenta una mala atención al usuario	/		/		/		
17	Considera usted que han funcionado los planes diseñados por la gestión administrativa	/		/		/		

18	En la atención recibida se han evaluado sus solicitudes para brindar alguna solución	/	/	/	/	/
19	La gestión administrativa ha mostrado un buen desempeño dentro de las áreas de atención	/	/	/	/	/
20	Ha mostrado la gestión un establecimiento de metas y normas planificadas de forma eficiente	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: ABNER CHAYEZ SANDRO      DNI: 22469261

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

.....de.....del 20.20

  
-----  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: RESPETO AL CONSUMIDOR</b>							
1	Considera usted que la satisfacción de las necesidades evidencia una mejor calidad en el servicio	/		/		/		
2	Cree usted que la atención brindada en el RENIEC ha satisfecho las necesidades de todos los usuarios	/		/		/		
3	Ha sentido que todos los trabajadores de la Oficina poseen habilidad y cuidado con los usuarios al brindar la información	/		/		/		
4	Considera usted que los trabajadores con jerarquía tratan con habilidad y cuidado a los colegas con menor rango	/		/		/		
5	Las veces que ha ido usted a las Oficinas del RENIEC ha recibido la misma habilidad y cuidado por parte de los trabajadores	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICACIA DEL SERVICIO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que la gestión ha tomado la información y requerimientos de sus solicitudes brindando la atención necesaria	/		/		/		
7	Cree usted que los requerimientos e información que le brindan son las correctas	/		/		/		
8	Ha sentido que el servicio en la Oficina refleja una atención individualizada favorable al usuario	/		/		/		
9	En la Oficina del RENIEC brindan atención personalizada	/		/		/		
10	Considera usted que brindar atención personalizada es buena opción para corroborar todas las dudas que haya respecto a los procesos a realizar	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN COMPLETA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Ha sentido disponibilidad completa en el servicio prestado por las Oficinas del RENIEC	/		/		/		
12	Hay disponibilidad por parte de los trabajadores para atender todas las dudas de los usuarios	/		/		/		
13	Considera usted que las Oficinas realizan los procesos adecuados para que haya un buen servicio	/		/		/		
14	En la recepción de solicitudes ha evidenciado el empleo de procesos adecuados	/		/		/		
15	Cuando piden algún servicio en las Oficinas han hecho todos los procesos adecuados para realizarlo	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4: ACCESIBILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se ha sentido satisfecho con la atención brindada y el servicio rápido por las Oficinas Registrales del RENIEC	/		/		/		
17	Considera usted que las solicitudes se pueden denominar como servicios rápidos	/		/		/		
18	Los servicios prestados por parte de los trabajadores son rápidos	/		/		/		



19	La accesibilidad del servicio en las Oficinas del RENIEC se ha adaptado a la realidad del usuario	/	/	/	/	/	/
20	Considera usted que los trabajadores del RENIEC se acoplan a la realidad del usuario	/	/	/	/	/	/
<b>DIMENSIÓN 5: INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD</b>							
21	Ha recibido un buen servicio de cortesía y credibilidad en las Oficinas del RENIEC	/	/	/	/	/	/
22	Es usted cortés y crédulo con los trabajadores de las Oficinas del RENIEC	/	/	/	/	/	/
23	Cree usted que a todos los usuarios los tratan con la misma cortesía y credibilidad	/	/	/	/	/	/
24	Ha sentido confianza en el servicio recibido dentro de las Oficinas del RENIEC	/	/	/	/	/	/
25	Le ha dado usted toda la confianza y confidencia a los trabajadores del RENIEC para que realicen sus solicitudes personales	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable

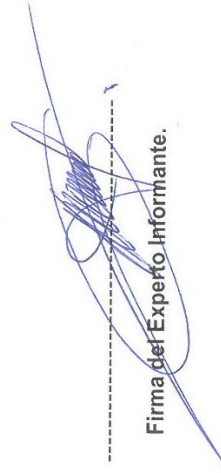
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (Mg.) CRISTIAN MEDINA SOTELO    DNI: 10659133

Especialidad del validador: DOCENTE METODOLÓGICO U.C.V.

..... de 01 del 2020

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  
  
 .....  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: RESPETO AL CONSUMIDOR</b>							
1	Considera usted que la satisfacción de las necesidades evidencia una mejor calidad en el servicio	/		/		/		
2	Cree usted que la atención brindada en el RENIEC ha satisfecho las necesidades de todos los usuarios	/		/		/		
3	Ha sentido que todos los trabajadores de la Oficina poseen habilidad y cuidado con los usuarios al brindar la información	/		/		/		
4	Considera usted que los trabajadores con Jerarquía tratan con habilidad y cuidado a los colegas con menor rango	/		/		/		
5	Las veces que ha ido usted a las Oficinas del RENIEC ha recibido la misma habilidad y cuidado por parte de los trabajadores	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICACIA DEL SERVICIO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que la gestión ha tomado la información y requerimientos de sus solicitudes brindando la atención necesaria	/		/		/		
7	Cree usted que los requerimientos e información que le brindan son las correctas	/		/		/		
8	Ha sentido que el servicio en la Oficina refleja una atención individualizada favorable al usuario	/		/		/		
9	En la Oficina del RENIEC brindan atención personalizada	/		/		/		
10	Considera usted que brindar atención personalizada es buena opción para corroborar todas las dudas que haya respecto a los procesos a realizar	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN COMPLETA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Ha sentido disponibilidad completa en el servicio prestado por las Oficinas del RENIEC	/		/		/		
12	Hay disponibilidad por parte de los trabajadores para atender todas las dudas de los usuarios	/		/		/		
13	Considera usted que las Oficinas realizan los procesos adecuados para que haya un buen servicio	/		/		/		
14	En la recepción de solicitudes ha evidenciado el empleo de procesos adecuados	/		/		/		
15	Cuando piden algún servicio en las Oficinas han hecho todos los procesos adecuados para realizarlo	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4: ACCESIBILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se ha sentido satisfecho con la atención brindada y el servicio rápido por las Oficinas Registrales del RENIEC	/		/		/		
17	Considera usted que las solicitudes se pueden denominar como servicios rápidos	/		/		/		

18	Los servicios prestados por parte de los trabajadores son rápidos	/	/	/	/	/
19	La accesibilidad del servicio en las Oficinas del RENIEC se ha adaptado a la realidad del usuario	/	/	/	/	/
20	Considera usted que los trabajadores del RENIEC se acoplan a la realidad del usuario	/	/	/	/	/
<b>DIMENSIÓN 5: INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD</b>						
21	Ha recibido un buen servicio de cortesía y credibilidad en las Oficinas del RENIEC	/	/	/	/	/
22	Es usted cortés y crédulo con los trabajadores de las Oficinas del RENIEC	/	/	/	/	/
23	Cree usted que a todos los usuarios los tratan con la misma cortesía y credibilidad	/	/	/	/	/
24	Ha sentido confianza en el servicio recibido dentro de las Oficinas del RENIEC	/	/	/	/	/
25	Le ha dado usted toda la confianza y confianza a los trabajadores del RENIEC para que realicen sus solicitudes personales	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Puede ser aplicado el instrumento

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable     Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Volqui Ocaña    DNI: 10795898

Especialidad del validador: Dr. en Educación    Temática

S de 1 ..... del 2020



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: RESPETO AL CONSUMIDOR</b> Considera usted que la satisfacción de las necesidades evidencia una mejor calidad en el servicio	/		/		/		
2	Cree usted que la atención brindada en el RENIEC ha satisfecho las necesidades de todos los usuarios	/		/		/		
3	Ha sentido que todos los trabajadores de la Oficina poseen habilidad y cuidado con los usuarios al brindar la información	/		/		/		
4	Considera usted que los trabajadores con Jerarquía tratan con habilidad y cuidado a los colegas con menor rango	/		/		/		
5	Las veces que ha ido usted a las Oficinas del RENIEC ha recibido la misma habilidad y cuidado por parte de los trabajadores	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICACIA DEL SERVICIO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que la gestión ha tomado la información y requerimientos de sus solicitudes brindando la atención necesaria	/		/		/		
7	Cree usted que los requerimientos e información que le brindan son las correctas	/		/		/		
8	Ha sentido que el servicio en la Oficina refleja una atención individualizada favorable al usuario	/		/		/		
9	En la Oficina del RENIEC brindan atención personalizada	/		/		/		
10	Considera usted que brindar atención personalizada es buena opción para corroborar todas las dudas que haya respecto a los procesos a realizar	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN COMPLETA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Ha sentido disponibilidad completa en el servicio prestado por las Oficinas del RENIEC	/		/		/		
12	Hay disponibilidad por parte de los trabajadores para atender todas las dudas de los usuarios	/		/		/		
13	Considera usted que las Oficinas realizan los procesos adecuados para que haya un buen servicio	/		/		/		
14	En la recepción de solicitudes ha evidenciado el empleo de procesos adecuados	/		/		/		
15	Cuando piden algún servicio en las Oficinas han hecho todos los procesos adecuados para realizarlo	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4: ACCESIBILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se ha sentido satisfecho con la atención brindada y el servicio rápido por las Oficinas Registrales del RENIEC	/		/		/		
17	Considera usted que las solicitudes se pueden denominar como servicios rápidos	/		/		/		

18	Los servicios prestados por parte de los trabajadores son rápidos	/	/	/	/	/
19	La accesibilidad del servicio en las Oficinas del RENIEC se ha adaptado a la realidad del usuario	/	/	/	/	/
20	Considera usted que los trabajadores del RENIEC se acoplan a la realidad del usuario	/	/	/	/	/
<b>DIMENSIÓN 5: INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD</b>						
21	Ha recibido un buen servicio de cortesía y credibilidad en las Oficinas del RENIEC	/	/	/	/	/
22	Es usted cortés y crédulo con los trabajadores de las Oficinas del RENIEC	/	/	/	/	/
23	Cree usted que a todos los usuarios los tratan con la misma cortesía y credibilidad	/	/	/	/	/
24	Ha sentido confianza en el servicio recibido dentro de las Oficinas del RENIEC	/	/	/	/	/
25	Le ha dado usted toda la confianza y confidencia a los trabajadores del RENIEC para que realicen sus solicitudes personales	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR. Mg. ABNER CHAVEZ LEANDRO   DNI: 22469261

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

.....05 de 01.....del 2020

Firma del Experto Informante.

#### Anexo 4: Base de datos de la prueba piloto

ID	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																			
	PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					CONTROL				
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20
1	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3
2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
6	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
7	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
8	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
9	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	2	5	4	2	5	5	5	4
10	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	5	4
11	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4
12	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4
13	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4
14	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
15	4	4	5	5	5	3	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
16	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
17	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4
18	4	4	5	5	5	5	2	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4
19	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
20	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	3
21	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	5	4
22	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5
23	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
24	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4
25	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	3	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
29	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4
30	4	4	3	4	5	2	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	2

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS																									
ID	RESP CONSUMIDOR					EFI SERVICIO					INFO COMPLETA					ACCESIBILIDAD					INFRA SEGURIDAD				
	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45
1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	3
2	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4
3	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4
4	4	5	3	5	5	3	5	4	3	4	3	5	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4
5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4
6	4	3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4
7	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	3	5	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5
8	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	3	5	5	4	5	3	3	5	4	4	3	3	3	5	5
9	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4
10	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4
11	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4
12	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4
13	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	4
14	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4
15	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
16	3	5	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4
17	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4
18	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4
19	4	5	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4
20	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3
21	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5	4	3	5	3	5	4
22	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5
23	3	4	5	3	5	3	5	4	3	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	3
24	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	5	5	3	3	4	4	5	4
25	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3
26	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	4	3	5	5	5	4	3
27	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4
28	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
29	3	3	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	4	4
30	4	2	5	3	4	3	5	3	2	2	5	5	3	4	2	5	3	4	5	3	4	4	4	4	2

## Anexo 5: Solicitud para la aplicación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

Lima, 13 de diciembre de 2019

Carta P. 585-2019-EPG-UCV-LN

**ABG. RICARDO ALBERTO ASTO OCHOA**  
JEFE REGIONAL DE LIMA  
**RENIEC**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **DANY RÍCHARD GALLARDO CHAVARRÍA** identificado con DNI N.° **43150939** y código de matrícula N.° **7000853617**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS OFICINAS REGISTRALES DEL RENIEC DE LIMA NORTE, 2019.**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCQA

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu



## Anexo 6: Autorización para la aplicación de instrumentos



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Lima, 22 de Enero de 2020

**CARTA N° 0009 -2020/GOR/JR10LIM/RENIEC**

Señor  
CARLOS VENTURO ORBEGOSO  
Universidad César Vallejo S.A.C.  
Campus Lima Norte  
Los Olivos – Lima - Lima


Referencia: Carta P. 585-2019-EPG-UCV-LN

Asunto: **FACILIDADES PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención a su Carta de la referencia mediante el cual el Señor **Dany Richard Gallardo Chavarría**, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad que representa, solicitando se le otorgue facilidades para el desarrollo de la investigación denominada: La Gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019.

Al respecto, considerando su solicitud hago de su conocimiento que se otorga el permiso solicitado y se brindarán las facilidades del caso al referido estudiante.

Sin otro particular, quedo de usted

  
Abog. RICARDO ALBERTO ASTO OCHOA  
Jefe Regional Lima  
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION  
Y ESTADO CIVIL

(RAO)



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS  
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, **Abner Chávez Leandro**, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado “**La gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019**” del estudiante **Dany Richard Gallardo Chavarría** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, por tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 07 de febrero del 2020



Dr. **Abner Chávez-Leandro**  
DNI: 22469265

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA**

**La gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Máestría en Gestión Pública

**AUTOR:**  
Dr. Dany Richard Gallardo Chavarria (ORCID: 0000-0001-5162-7354)



**Resumen de coincidencias**

Se están viendo fuentes acentuar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	7%
2	Entregado a Universidad...	7%
3	www.mup.es	1%
4	ocplayer.es	1%
5	Entregado a Universidad...	1%
6	Entregado a Universidad...	1%
7	Entregado a Universidad...	<1%
8	cyberialis.unimich.edu...	<1%

23

Text-only Report

High Resolution

Activado

Página: 1 de 37

Numero de palabras: 11299

14:32 7/10/2021



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GALLARDO CHAVARRÍA, DANY RICHARD

D.N.I. : 43150939

Domicilio : AV. JOSE PARDO 640 DPTO. JOY TORRE B MIRAFLORES

Teléfono : Fijo : Móvil : 987118031

E-mail : DANY\_GALLARDO20@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GALLARDO CHAVARRÍA, DANY RICHARD

Título de la tesis:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS OFICINAS REGISTRALES DEZ RENIEC DE LIMA NORTE, 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Signature]

Fecha : 15/02/2020



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

## ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DANY RICHARD GALLARDO CHAVARRÍA

INFORME TÍTULADO:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LAS OFICINAS REGISTRALES DEL RENIEC DE LIMA  
NORTE, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 23 DE ENERO DE 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN