



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios en  
registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado  
Civil, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Villegas Vargas, Mirian (ORCID: 0000-0001-7599-4589)

**ASESORA:**

Dra. Torrejón Comeca, Gabriela (ORCID: 0000-0002-3187-6406)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres

Y esposo

## **Agradecimiento**

A Dios

A mi asesora

## Índice de contenidos

	<b>Página</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>12</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>17</b>
4.1. Resultados descriptivos	17
4.2. Prueba de normalidad	19
4.3. Contrastación de hipótesis	20
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>31</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>39</b>

## Índice de tablas

	<b>Página</b>
Tabla 01	17
Tabla 02	18
Tabla 03	19
Tabla 04	20
Tabla 05	21
Tabla 06	22
Tabla 07	23
Tabla 08	24

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2021. La investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, correlacional; asimismo, se aplicó el método hipotético – deductivo. De una población de 329 trabajadores del área de registros civiles del RENIEC, se calculó probabilísticamente la muestra en 177 trabajadores durante el periodo 2021. Como técnica se recurrió a la encuesta y como instrumento se utilizó dos cuestionarios bajo la escala de Likert, validada por juicio de expertos; asimismo, los instrumentos alcanzaron la confiabilidad, según el coeficiente alfa de Cronbach obtuvieron el valor de 0.79 y 0.72. En cuanto a la medición de las variables, en la gestión administrativa, se efectuó 25 preguntas y la coordinación de audiencias virtuales 24 preguntas. Los resultados evidenciaron que, la prueba de hipótesis general obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,381 cuya correlación es positiva y significativa ( $\rho = 0,381$  y  $\text{sig.} = 0.000$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta en la investigación.

**Palabras clave:** simplificación, administrativa, servicios registrales y relación.

## Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between administrative simplification and the improvement of the registry services provided by the civil registries of the National Registry of Identification and Civil Status, 2021. The research is of a basic type, with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, correlational design; likewise, the hypothetical-deductive method was applied. From a population of 329 workers in the area of civil registries of RENIEC, the sample was calculated probabilistically at 177 workers during the period 2021. The survey was used as a technique and two questionnaires were used as instruments under the Likert scale, validated by expert judgment; likewise, the instruments achieved reliability, according to Cronbach's alpha coefficient, with a value of 0.79 and 0.72. Regarding the measurement of the variables, 25 questions were asked on administrative management and 24 questions were asked on the coordination of virtual hearings. The results showed that the general hypothesis test obtained a correlation coefficient of Spearman's  $Rho = 0.381$ , whose correlation is positive and significant ( $rho = 0.381$  and  $sig. = 0.000$ ), so the null hypothesis is rejected and the hypothesis proposed in the research is accepted.

**Keywords:** administrative simplification, registry services and relationship.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El procedimiento administrativo es un fenómeno importante del derecho administrativo, puesto que permite la realización de muchas actividades, cuya importancia reside en sus participantes y sus relaciones jurídicas, en puridad, las personas requieren procesos simples, con un lenguaje sencillo y en el menor plazo posible. Por ello, la simplificación del procedimiento administrativo encuentra posibles límites, que han sido superados por países como Polonia, la República Checa, Hungría y Eslovaquia. Donde la simplificación del procedimiento administrativo, se traduce en una plataforma adecuada para la simplificación (Potešil et al., 2021). En tal sentido, resulta imperativo que todos procesos administrativos se apliquen reformas que simplifiquen los procedimientos, economicen requisitos y plazos, así como el uso de un lenguaje sencillo, del cuerpo normativo, toda vez, que los usuarios puedan comprender (no todos son abogados)

En Egipto, la simplificación administrativa supone llevar a cabo una serie de exigencias para apoyar los esfuerzos de las distintas partes responsables de la elaboración de los procedimientos y de las organizaciones gubernamentales responsables de la prestación de servicios, que permita aplicar eficazmente la estrategia y simplificar los procedimientos, en especial las operaciones internas (Mostafa, 2020) en tal sentido, resulta relevante fortalecer los principios de integración gubernamental, transparencia, responsabilidad y confianza, que facilite la gobernanza, con estrategias de simplificación administrativa, que facilita la coordinación e integración entre las diferentes unidades y entidades públicas, ello incrementa la eficiencia de los servicios públicos y el nivel de satisfacción de los ciudadanos. En puridad, todo cambio empieza por políticas de racionalizar los procesos, maximizar los recursos disponibles y en especial reformar la estructura de gestión, que permita suprimir procesos de bagatela e innecesarios, más aún, si se pretende generar un ambiente de satisfacción del usuario.

En el plano Latinoamericano, Duque (2013) refiere que, en Colombia aun adolece de ciertos problemas normativos y TIC que dificulta la racionalización de tramites en la administración pública, es decir, la simplificación del proceso, por lo que es imperativo mejorar los instrumentos y procesos, que optimice la satisfacción y calidad de los servicios a todos los organismos públicos y usuarios.



Desde la perspectiva nacional, todo el proceso de simplificación administrativa, impulsa el proceso de mejora continua, cuyo propósito es satisfacer las necesidades de los usuarios, por medio de la calidad de servicio; que impulsa la gestión bajo el enfoque sistémico, por procesos (Chamoly y Palomino, 2021). Por ello, resulta imperativo simplificar todo aquello que represente actos de excesiva burocracia o aquello, que genere malestar en el usuario.

Un evento organizado por la CAF - Banco de Desarrollo de América Latina, donde nuestro país tuvo el honor de participar, el titular de la PCM precisó que el Perú logró eliminar 30% de trámites y 1300 requisitos, es decir, que pudo cristalizar la modernización del Estado peruano y la promoción de la simplificación administrativa, escenario que beneficia a todos los ciudadanos en general, más aún, con la llegada del covid-19, que cambió nuestra forma tradicional de vida; ello pudo ser posible con el uso de las TIC que facilitó el uso de herramientas digitales, ejecutando el traslado de la burocracia a los procesos sistemáticos (CAF, 2021). Aun así, no es suficiente para el sector público peruano, la reforma integral de las instituciones públicas, requiere simplicidad y eficiencia.

Ahora bien, no desarrollar esta investigación no daría mayor apertura a dinamizar posibilidades, en la búsqueda de soluciones frente al problema generalizado del sector de registros civiles del Reniec, puesto que por la pandemia agudizó el malestar de los usuarios, adicionándose a los excesos burocráticos.

Por ello, se formula como problema general fue: ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021? Para mayor detalle, también se plantearon los siguientes problemas específicos: (i) ¿Cuál es la relación entre la preparatoria, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021? (ii) ¿Cuál es la relación entre el diagnóstico, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021? (iii) ¿Cuál es la relación entre el rediseño, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021? (iv) ¿Cuál es la relación entre la implementación y evaluación, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021?

La investigación se justifica teóricamente por los beneficios que podría generar la simplificación administrativa, cuyos efectos optimiza la calidad del servicio de los trabajadores de registros civiles del Reniec y se traslada en la

satisfacción del usuario. En el plano metodológico, existe plena confiabilidad de las variables que permite el desarrollo de la investigación, por medio la recolección de datos estadísticos. La justificación practica reside obedece a los beneficios que puede generar a los trabajadores registros civiles del Reniec, con el desarrollo de la investigación. Finalmente, la justificación social obedece en que tendrá un efecto inmediato en los usuarios, quienes le generaran plena satisfacción de recibir un servicio de calidad del sector público.

Por otra parte, el objetivo general fue determinar la relación entre la simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021. Los objetivos específicos fueron: (i) determinar la relación entre la preparatoria, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021; (ii) determinar la relación entre el diagnostico, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021; (iii) determinar la relación entre el rediseño, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021; (iv) determinar la relación entre implementación y evaluación, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021.

En ese escenario, se tiene como hipótesis general fue, la Simplificación Administrativa se relaciona positiva y significativamente en el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021. Asimismo, como hipótesis específicas se tiene: (i) la preparatoria, se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021; (ii) el diagnostico, se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021; (iii) el rediseño, se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021; (iv) la implementación y evaluación, se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a los trabajos previos nacionales, se tiene a Requejo Ramos (2020) en su tesis sobre la simplificación administrativa tuvo como objetivo, establecer la influencia que ejercer la simplificación administrativa en la calidad de servicio de la PCM, la investigación es cuantitativa (paradigma positivista) tipo básico, diseño no experimental, transversal; el tamaño de la muestra es de 323 administrados de la PCM, aplicándose el muestreo aleatorio y/o probabilístico. De los resultados se advierte, que el 21% de los usuarios señalan que existe una sensación aceptable entre la calidad de servicio y la simplificación administrativa; en consecuencia, solo simplificando los procesos se puede orillar a la calidad del servicio a los usuarios, esto es, a menos burocracia, mayor simplicidad, mayor satisfacción.

Pintado Morales (2020) en su tesis sobre simplificación administrativa tuvo como objetivo establecer el vínculo existente entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios en el GORE Piura. La investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental correlacional y fueron 79 trabajadores quienes conformaron la muestra, esto es, hombres y mujeres que cumplieron los criterios de selección, aplicándose el muestreo probabilístico aleatorio simple. Los resultados se advierten, los participantes lo califican como bajo la satisfacción del usuario según las dimensiones de empatía (78%), mejora continua (86%) satisfacción (88%) por tanto el GORE Piura requiere fortalecer la satisfacción del usuario, al ser insuficientes la perspectiva. Más aun, la estrecha relación que mantiene la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios, de ella depende el éxito o fracaso de cualquier reforma.

Fernández Torres (2020) en su tesis sobre la simplificación administrativa tuvo como propósito encontrar el vínculo en las dos variables desde la perspectiva de los servidores; la investigación conto con el tipo básico, diseño no experimental transversal-correlacional, aplicándose el muestreo no probabilístico, cuya muestra comprende a 60 servidores del área de RR.HH. del Mininter, concluyendo que la presencia de un vínculo moderado positivo entre las variables de la simplificación administrativa y el procedimiento cas, ello se traduce que, simplificar los procesos siempre tendrán efectos positivos a la entidad.

Jiménez García (2019) en sus tesis tuvo por finalidad establecer el vínculo de la simplificación administrativa y la satisfacción laboral; asimismo, en el plano

metodológico es de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, correlacional, aplicándose cuestionario a 60 trabajadores (muestra) cuyos resultados se advierte la existencia de una relación baja ( $r_s = 0.475$ ,  $p=0.000$ ) entre la simplificación administrativa (tiempo de atención, costos de procedimientos) la satisfacción laboral de los trabajadores del INEI, por ende, resulta imperativo identificar las debilidades de la estructura administrativa, que permita mejorar los procesos y optimizar la satisfacción laboral.

Nájar Marín (2019) en su tesis tuvo por objetivo establecer el vínculo entre la simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario. La investigación fue de paradigma positivista, metodología cuantitativa, no experimental, correlacional, aplicándose el muestreo probabilístico estratificado, cuya muestra comprende a 355 de usuarios utilizando criterios de inclusión y exclusión respectivamente. De los resultados se advierte que, desde la perspectiva del usuario el 53% califica como buena la oficina de seguros Essalud, Piura; concluyendo que, a pesar de contar con una ligera aprobación del usuario, aún existe mucho trabajo por realizar, ello implica mejorar los procesos y procedimientos, a efectos, que estos sean de menor costo, simple y rápido, solo así, se obtendrá la satisfacción del usuario.

En relación a los trabajos previos internacionales previos, Castillo Peñaherrera (2020) en su investigación concluye, la sociedad moderna exige una democracia más eficiente, donde se atenúen significativamente las desigualdades y la construcción de oportunidades sea el instrumento real de igualdad; es así, que uno de las medidas que debe aplicarse, es la simplificación de los tramites, es decir, que el Estado propicie condiciones más fáciles y accesible de los ciudadanos (usuarios) con la administración, para ello, es indispensable recurrir a la tecnología que genere multiplicar los canales de digitales de fácil acceso y comunicación de los ciudadanos al Estado.

Por su parte, Núñez Lozano (2020) sobre su investigación concluyo, la simplificación administrativa se erige bajo ciertos principios como: (i) orientación y servicio efectivo a la ciudadanía; (ii) eficacia y eficiencia; (iii) celeridad; (iv) economía procedimental y organizativa; (v) transparencia administrativa. La misma que fortalece permite fijar criterios para la simplificación de procedimientos como: (i) unificación o eliminación de procedimientos; (ii) reducción de plazos; (iii)

supresión o simplificación de trámites; (iv) proactividad del órgano responsable; (v) agilización de las comunicaciones y; (vi) desconcentración de competencias en órganos jerárquicamente dependientes.

Del mismo modo Silva y Delgado (2020) en su investigación concluyeron la simplificación administrativa aborda los procesos de planeación en aras de mejorar la calidad de servicio, la mismas que requieren de tecnología que faciliten la simplificación de los procesos, cuyos efectos se traducen en reducción de costos, maximización del trabajo, acceso fácil, supresión de trámites, todo en conjunto cristaliza la eficacia de su competitividad.

Bueno Junquero (2019) en su investigación concluyo, el fenómeno simplificador en el ámbito del Derecho Administrativo ofrece una solución definitiva a los problemas administrativos, en virtud a una agilización de los procesos, que se facilita con las nuevas tecnológicas

Monsiváis Carrillo (2019) en su investigación tuvo como objetivo, el análisis de la conexión entre calidad de los servicios públicos locales y la confianza de las personas en las instituciones, por aplicación de modelos de regresión multinivel, cuyo análisis arrojaron que la influencia positiva en la confianza política, se debe a la buena percepción de la calidad en los servicios públicos; en esencia, la reforma de los procesos en el Estado debe ceñirse a optimizar la calidad de los servicios públicos, tal decisión, le mejorar el nivel de aceptación y legitimidad.

El procedimiento administrativo es un fenómeno importante del derecho administrativo, puesto que permite la realización de muchas actividades, cuya importancia reside en sus participantes y sus relaciones jurídicas (Potešil et al., 2021). Sobre la simplificación administrativa, Bueno (2019, p. 147) señala que el retiro de toda obstrucción o traba administrativa, que facilite ejecutar satisfactoriamente la meta e intereses generales de la entidad, es la simplificación administrativa. Por su parte, Ramos (2020, p. 9-10) refiere que, la simplificación administrativa implica suprimir cualquier obstáculo burocrático que genera gastos en vano a los administrados, con el fin de obtener eficacia en el proceso. En ese sentido, por medio de la simplificación administrativa se optimiza eficazmente la prestación de servicios públicos, logrando una mejor satisfacción de los usuarios ante sus requerimientos.

Lo relevante de la simplificación administrativa consiste en la eliminación de travas, que al final se traduce en disminuir costos en los procesos, que imposibilita arribar en la eficiencia de los procedimientos dentro de la entidad, condición que termina en una pésima impresión de los usuarios (Requejo, 2020). En ese contexto, resulta imperativo optimizar la simplificación que facilite mejorar la calidad de servicio en la corte del Callao, esto cristaliza en una significativa reducción de recursos y maximizar la eficiencia.

La simplificación administrativa está compuesta por seis fases: (i) la preparatoria, donde se identifica al personal idóneo que permita llevar a cabo el proceso de simplificación, a través de un plan puntualiza, todas las actividades, los tiempos, los recursos destinados y los responsables del proceso; (ii) el diagnóstico, que procura arribar a una visión panorámica y detallada del problema, efectuando un mapeo integral de todos los flujos del proceso administrativo y las normativas con la finalidad de exponer un plan efectivo de simplificación; (iii) el rediseño, se ejecutan los ajustes necesarios en respuesta a los resultados obtenidos en la etapa de diagnóstico, bajo las directrices de la misión, seguridad y objetivos institucionales; designando a los responsables de analizar y replantear los procesos, implementar los nuevos instrumentos de gestión, infraestructura y equipamiento, programa de capacitación al personal; (iv) la implementación, implica la sensibilización y capacitación de los servidores públicos sobre el nuevo flujo, adecuar los espacios físicos de implementación y, difundir al público usuario; (v) el seguimiento y evaluación de la simplificación administrativa, consiste en verificar y validar todo el proceso antes, durante y después de la simplificación, evaluando el fiel cumplimiento de los objetivos, (vi) el mejoramiento y sostenibilidad de las herramientas que procuren optimizar la calidad de servicio; solo así, el Estado pondrá en evidencia su preocupación por satisfacer las necesidades de los usuarios.

Respecto al mejoramiento en la calidad de servicio, Rojas (2017) refiere la relación de tres teorías: (i) Schonberger, la satisfacción de las exigencias y expectativas de los usuarios, son una necesidad, para estrechar los flujos, aceptar los cambios e identificar los errores del proceso; (ii) Juran, se focaliza en la preparación, supervisión y mejora, por medio de la confianza y actitud proactiva en el logro de los objetivos que se proyecta, cuyo éxito obedece a satisfacer la

necesidad del usuario; y (iii) Deming contiene 14 principios sobre la buena gestión por medio de personal altamente capacitado y comprometido y, con líderes que propicien la renovación.

La importancia de la calidad de servicio se debe a la necesidad de recibir un trato especial, que les permita resolver sus necesidades y cumplir con las expectativas del usuario y/ clientes (Requejo, 2020).

El usuario es la figura principal para la subsistencia de las instituciones, por tanto, el éxito o fracaso de los servicios que ofrece, depende la expansión y progreso institucional; en efecto, los beneficios de la entidad se trasladan también a los usuarios, con la óptima y satisfactoria calidad de servicio, para ello, es imperativo superar toda carencia, defectos y errores en los servicios que presta la institución (Malpartida, et. al. 2021).

La calidad de servicio, requiere de un cumulo de elementos y métodos para que materialice la calidad, la misma que será el usuario quien bajo su percepción determina el nivel de calidad del servicio recibido, donde evaluara la satisfacción o deficiencias percibida por parte de la entidad pública (Aliaga y Alcas, 2021). En ese contexto, la calidad del servicio se define por el nivel de atributos en el servicio, la misma que, siempre será valorar por el usuario, quien determinará su satisfacción (Rong, 2021).

Mejorar la calidad de servicio, implica verificar un conjunto de indicadores de evaluación de calidad, que será evaluado tanto por el usuario, como por un externo, medidas, que permitirán identificar puntos débiles de los servicios, en aras de mejorar la calidad (BMA, 2021).

El modelo SERVQUAL, es la mejor herramienta para medir la calidad del servicio; que sirvió de base para la adaptación de otros modelos de medición de calidad como son: (i) WebQual, que contribuye al estudio de calidad del servicio, que permita generar mayor confianza, interactividad, menor tiempo de respuesta, operaciones tuitivas, diseño, de fácil comprensión, carácter innovador, atractivo visual, fluidez; (ii) eTailQ, que recurre a una lista de atributos, de evaluación consistente en, servicio al cliente, privacidad/seguridad, diseño del sitio web y cumplimiento/fiabilidad; (iii) el E-S-Qual, que involucra los siguientes indicadores de medición de calidad, contenido de la información, disponibilidad, facilidad de uso, privacidad/seguridad, estilo gráfico, cumplimiento/fiabilidad, eficiencia, atención

personalizada. Recordemos que estos modelos de medición de calidad, valoran, verifican y predicen el comportamiento de los clientes y usuarios, el cual dependerá para cuantificar su nivel de satisfacción (Rita, 2019).

Por otra parte, resulta imperativo la implementación de políticas de calidad del servicio, por medio de instrumentos de medición de mejorar de calidad del servicio, que facilite el proceso de perfeccionar los servicios (Australian Commission, 2021). En ese contexto, es necesario adoptar estas medidas de calidad de servicio que permitirá optimizar los servicios registrales, en aras de una calidad y satisfacción del servicio que brinda RENIEC.

La satisfacción del usuario, implica su nivel de complacencia, es decir, si esta cubrió o no las expectativas de los servicios públicos recibidos; por ello, es razonable pensar en la adopción de medidas de mejora en la calidad de servicio del sector público, siendo las dimensiones de SERVQUAL una de las más idóneas para valorar la calidad de servicio de los usuarios (Mosimanegape, 2020). Puesta que, se demanda mejorar la atención en los servicios públicos, en especial en los servicios que brinda la corte del Callao.

La calidad de servicio, siempre va a involucrar cinco dimensiones como, los aspectos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la garantía y la empatía, a ello, se adiciona la calidad funcional del servicio y la imagen corporativa (Ahmad, et al. 2020). Ello es aplicable a las mejoras de cualquier entidad pública, en especial en el RENIEC, cuya política de eficiencia se traduce en la mejora continua de sus servicios que requiere del compromiso de todos sus miembros.

El proceso de evaluar la calidad de servicios comprende, la dimensión real de como la entidad trata a los usuarios, de ahí depende, el resultado de su nivel de satisfacción del servicio recibido; en ese contexto, la calidad de servicio implica abordar la literatura de marketing, referido a capacidad de la entidad para satisfacer o superar las expectativas de los usuarios. De ahí, se identificará si las expectativas son satisfactorias o no; empero el estudio de calidad del servicio debe incluir estas dimensiones: características tangibles, fiabilidad, comunicación, capacidad de respuesta, seguridad, credibilidad, amabilidad, competencia y fácil acceso (Gemechu, 2019). Por otra parte, la prestación de una mejora en la calidad de servicio a usuario de los entres gubernamentales, es vital para la mejorar, no solo



de las instituciones públicas, sino que, además facilita a superar los bajos niveles de legitimidad del estado. (Maphumulo y Bheng, 2019).

La tangibilidad, consiste en todo material físico como el personal, equipos, instalaciones, infraestructura y materiales de comunicación; que en su conjunto procura facilitar a la entidad el cumplimiento de sus objetivos, para otorgar un servicio de calidad óptimo, que genere satisfacción al usuario, superando sus expectativas (Gemechu, 2019). En ese sentido, la tangibilidad de los servicios siempre incluye los materiales y equipos de la entidad, las condiciones físicas y los materiales utilizados en la comunicación, etc. (Ahmad, et al. 2020).

La empatía, consiste en la atención personalizada de la entidad hacia el usuario, de tal forma, que se evidencie el compromiso y capacidad de la entidad en solidarizarse con los sentimientos de los usuarios, procurando un trato especial (Gemechu, 2019). En ese sentido, la empatía es la capacidad de la organización, de prestar una atención apropiada a los usuarios, comprender sus necesidades y atender sus preocupaciones personales (Ahmad, et al. 2020). Por ello, es imprescindible que el personal de RENIEC cumpla con todos los parámetros que aborda esta dimensión, de tal forma que se materializa en un trato personalizado hacia los usuarios, recordemos que en plena pandemia los servicios de atención al público fueron catastróficos por la emergencia sanitaria.

La eficiencia, consiste en la capacidad de la entidad de prestar el servicio comprometido de manera precisa la prestación de servicios y la capacidad de resolver problemas (Gemechu, 2019). Por ende, la dimensión de la eficiencia desempeña un rol protagónico en el buen funcionamiento de los operadores de la entidad, donde sus resultados se traducen en la calidad percibida y satisfacción del usuario (Ahmad, et al. 2020). En puridad la eficiencia es el elemento indispensable en todo proceso, en especial en los servicios que se presta al público, cuya demanda se ha multiplicado, por las elecciones y la pandemia, que exige mayor esfuerzo y compromiso del RENIEC.

La estrategia de la organización, implica evaluar e implementar medidas correctivas de organización de la entidad; asimismo, comprende abordar todos los puntos débiles e incluso recoger las recomendaciones que facilite mejorar la entidad (Gemechu, 2019). Por ello, la estrategia es una pieza clave en el éxito de la reestructuración de la entidad (Ahmad, et al. 2020). En tal sentido, la estrategia

de organización debe contener mínimamente el planeamiento, mejora de atención, comunicación, gestión de calidad y canales de atención

Los reclamos y sugerencias de los usuarios, implica superar las brechas de los aspectos tangibles e intangibles del servicio, pues de ella, depende la satisfacción de los usuarios. En consecuencia, es imperativo atender con celeridad los reclamos de los usuarios, del mismo modo implementar las sugerencias de los usuarios, puesto que ello, permita mejorar los niveles de calidad, la misma que se traslada al usuario (Cidar y Celebi, 2016).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es de paradigma positivista, conocido también como tradicional, empírico-analista, es secuencial y probatorio, que recurre al procedimiento hipotético-deductivo, puesto que, su propósito es explicar, predecir, verificar y controlar los fenómenos, donde usa los datos con medición numérica y análisis estadístico, para probar las hipótesis; por ende, se sustenta en el método hipotético-deductivo (Gallardo, 2017).

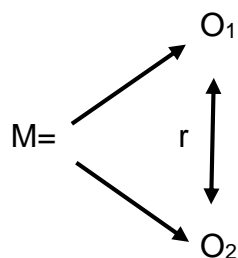
Se utilizó en enfoque cuantitativo, debido al conjunto de procesos que se ejecuta, donde se miden y analizan las variables en un contexto determinado, utilizando métodos estadísticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Referente al método de investigación se utilizó el hipotética-deductivo, debido que explora un conocimiento sistemático, comprobable, medible y replicable (hipotético) asimismo, al ser un fenómeno observable, estos son medibles y analizados por procesos (Pérez, 2004).

Por otra parte, según su finalidad el tipo de investigación es básica, puesto que busca información sobre los fenómenos para hallar solución a un problema (Martínez y Ávila, 2010).

En lo referente al diseño es no experimental, puesto que no se manipula las variables, es decir, se basa en la observación de los fenómenos. Asimismo, es de tipo transaccionales correlacionales-causales, en merito a que ejerce una función de relación causa-efecto (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Figura del diseño



Dónde

M = 176

O<sub>1</sub> = Simplificación administrativa

O<sub>2</sub> = Mejoramiento de los servicios registrales

r = Relación entre simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios registrales

### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables alcanzan un valor cuando se relacionan con otras variables, integrándose a una hipótesis o teoría (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por tanto, las variables son aquellas características, cualidades, fenómenos, atributos o rasgos que son objeto de estudio y cuya variación son aquellos fenómenos, características, cualidades, susceptible de medición, al ejecutar diferentes magnitudes o valores (Muñoz, 2016).

#### **Variable independiente**

Es aquella variable que representa la causa o razón de un resultado (cambia y experimenta) respecto de su variable dependiente, cuyos efectos se miden y registran (Muñoz, 2016).

La Simplificación Administrativa se conduce a suprimir los procesos obstructivos y costos innecesarios, en aras de optimizar los servicios de la administración pública, siendo imperativo una base normativa apropiada y una diversidad de herramientas que orillen al proceso de simplificación (Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

#### **Variable dependiente**

Es aquella cualidad o característica cuyo comportamiento, es a consecuencia de la variable independiente, cuyas acciones, se miden e interpretan los resultados, esto es, observando los efectos que genera la variable independiente (Muñoz, 2016).

El mejoramiento de los servicios registrales, son el conjunto de factores que se debe mejorar para que un ciudadano, no se encuentre en un estado de desconocimiento con un proceso público sobre los servicios registrales, ello implicar predecir, clasificar y mejorar los servicios públicos, que permita satisfacer a los

ciudadanos. (Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

## **Operacionalización de las variables**

### **Operacionalización de la variable independiente**

La simplificación administrativa contiene preparatoria, diagnóstico, rediseño, implementación y evaluación; asimismo, es de tipo cuantitativa, de escala ordinal, en esta variable se utilizó un cuestionario compuesto por 25 ítems, se concluirá con un valor final: En alta, regular y bajo.

### **Operacionalización de la variable dependiente**

El mejoramiento de los servicios registrales aborda temas de elementos tangibles, empatía, eficiencia, estrategia de la organización y, reclamos y sugerencias; asimismo, es de tipo cuantitativa, de escala ordinal, en esta variable se utilizó un cuestionario compuesto por 24 ítems se concluirá con un valor final: En alta, regular y bajo

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

### **Población**

Es el conjunto de todos los elementos, unidades o individuos que forman parte de la investigación (Bernal, 2010). En ese contexto, la población comprende a todos los 329 trabajadores del área de registros civiles del RENIEC, durante el periodo 2021

### **Muestra**

Es la parte de la población que se selecciona, a efectos de obtener la información para el desarrollo de la investigación, debiendo definir el tamaño y selección de la muestra, para su medición y observación de las variables de estudio (Bernal, 2010). En tal sentido, para la presente investigación, la muestra comprende a 177 trabajadores del área de registros civiles del RENIEC, durante el periodo 2021

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{(N - 1) * e^2 + p * q * Z^2} = \frac{329 * 0.5 * 0.5 * 1.96^2}{(329 - 1) * 0.05^2 + 0.5 * 0.5 * 1.96^2} = 176.47$$

Donde:

N = Tamaño de la población (329)  
 e = Error máximo admisible (5% o 0.05)  
 Z = Unidad tipificada (1.96)  
 p = Probabilidad de ocurrencia del fenómeno (50% o 0.5)  
 q = Probabilidad de no ocurrencia del fenómeno (50% o 0.5)

## Muestreo

Consiste en el método, reglas o criterios a utilizar, para la selección de la muestra; para la presente investigación, se acude al método probabilístico simple (Bernal, 2010).

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación, consiste en una serie de pasos, procesos a ser utilizados en el estudio, a través de ella, el investigador puede recopilar, analizar y presentar los resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para el presente estudio se recurre a la técnica de encuesta, que resulta un cuestionario que será medido estadísticamente.

Los instrumentos, son aquellos medios o herramientas que tiene como labor captar la información demandada, con el propósito de medir las variables de forma confiable y valida, que les permita comprobar la hipótesis (Niño, 2011). Asimismo, es importante conocer la teoría que respalde el instrumento (Argibay, 2006). En la investigación se recurre al cuestionario (formato de encuesta) instrumento que posibilita recopilar la opinión (Morán y Alvarado, 2010).

La validez de la investigación, consiste en aquel procedimiento efectuado por un juicio de expertos, para evidenciar la congruencia y correspondencia del instrumento que se pretende medir (Arias, 2012). En tal sentido, la certeza de la medición, procura generar alto nivel de seguridad, que orille el menor margen de error posible, de la variable en estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2015).

Por ello, para validar el instrumento los expertos tendrán en cuenta tres criterios, para luego emitir opinión referente a su aplicabilidad, quien darán conformidad del cuestionario, con su firma.

Confiabilidad del instrumento, es la consistencia y coherencia de los resultados, que origina un instrumento (Hernández, Fernández y Baptista, 2015).

El presente estudio, se recurrirá al coeficiente el alfa de Cronbach, donde el instrumento de la variable independiente obtuvo un nivel alto de confiabilidad, al obtener como resultado 0.79, del mismo modo, el instrumento de la variable dependiente obtuvo un nivel alto de confiabilidad, al obtener como resultado 0.72.

### **3.5. Procedimientos**

La investigación efectuó lo siguiente: (i) acopio de información, (ii) se codificó los instrumentos; (iii) se solicitó autorización; (iv) se ejecutó los cuestionarios; (iv) la información se procesó estadísticamente; (v) se formuló las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La investigación basó su análisis en la estadística descriptiva e inferencial, por medio Rho Spearman (para comprobar la hipótesis), así como del Excel y SPSS, los mismos que se presentara en tablas y gráficos

### **3.7. Aspectos éticos**

El desarrollo del estudio, la información se consignó las citas respetando la autoría de la fuente, la misma que se respetó el uso de la norma APA 7ma (ed.) tanto en las citas como en las referencias. Asimismo, para el recojo de los datos (encuesta) se protegió prolijamente la confidencialidad de la identidad, manteniéndoles en el anonimato a los colaboradores, asignándoles un código a cada usuario. Además, para la aplicación de los instrumentos, estos fueron validados por expertos; en ese contexto, se respetó las normas éticas de la UCV.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Descripción de niveles de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones*

	Simplificación administrativa		Preparatoria		Diagnostico		Rediseño		Implementación y evaluación	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja	1	,6	1	,6	1	,6	1	,6	3	1,7
Regular	53	29,9	108	61,0	59	33,3	65	36,7	104	58,8
Alta	123	69,5	68	38,4	117	66,1	111	62,7	70	39,5
Total	177	100,0	177	100,0	177	100,0	177	100,0	177	100,0

En la tabla 1 se advierte que, de los 177 trabajadores del área de registros civiles del RENIEC, respecto a los niveles estimaron que, el 0,6% es bajo, el 29.9% es regular y el 65.2% es alto en relación a la variable simplificación administrativa. Respecto de la dimensión preparatoria, del mismo modo calificaron: el 0,6% bajo, el 61% regular y el 38,4% alto. Con relación a la dimensión diagnostico ponderaron: el 0,6% bajo, el 33,3% regular y el 66,1% alto. Por su parte, la dimensión rediseño apreciaron: el 0,6% bajo, el 36,7% regular y el 62,7% alto. Sobre la dimensión implementación y evaluación expresaron: el 1,7% bajo, el 58,8% regular y el 39,5% un nivel alto respectivamente.



**Tabla 2**

*Distribución de niveles de la variable mejoramiento de los servicios registrales y sus dimensiones*

	Mejoramiento de los servicios registrales		Elementos tangibles		Empatía		Eficiencia		Estrategia de la organización		Reclamos y sugerencias	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja	2	1,1			3	1,7	1	,6	2	1,1	11	6,2
Regular	174	98,3	55	31,1	82	46,3	102	57,6	60	33,9	134	75,7
Alta	1	,6	122	68,9	92	52,0	74	41,8	115	65,0	32	18,1
Total	177	100,0	177	100,0	177	100,0	177	100,0	177	100,0	177	100,0

En la tabla 2 se advierte que, de los 177 trabajadores del área de registros civiles del RENIEC, respecto a los niveles estimaron que: el 1,1% es bajo, el 98,3% es regular y el 0,6% es alto en relación a la variable calidad de servicio. Respecto a la dimensión elementos tangibles, del mismo calificaron: el 31,1% regular y el 68,9% alto. Con relación a la dimensión empatía ponderaron: el 1,7% es bajo, el 46,3% es regular y el 52% es alto. Por su parte, la dimensión eficiencia apreciaron: el 0,6% es bajo, el 57,6% es regular y el 41,8% es alto. Sobre la dimensión estrategia de la organización expresaron: el 1,1% es bajo, el 33,9% es y el 65% un nivel alto. Finalmente, la dimensión reclamos y sugerencias señala: el 6,2% es bajo, el 75,7% es regular y el 18,1% es alto respectivamente.

## 4.2. Prueba de normalidad

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación administrativa	,123	177	,000
Preparatoria	,110	177	,000
Diagnostico	,129	177	,000
Rediseño	,107	177	,000
Implementación y evaluación	,103	177	,000
Mejoramiento de los servicios registrales	,101	177	,000
Elementos tangibles	,135	177	,000
Empatía	,131	177	,000
Eficiencia	,131	177	,000
Estrategia de la organización	,128	177	,000
Reclamos y sugerencias	,142	177	,000

En esta tabla 3, nos revela la prueba de bondad de Kolmogorov-Smirnov (K-S) la variable simplificación administrativa obtuvo como valor estadístico 0,123 y sus dimensiones: preparatoria (0,110) diagnostico (0,129) rediseño (0,107) e implementación y evaluación (0,103) todos en conjunto obtuvieron un valor de significancia de 0,000, esto es ( $p < 0.005$ ) por tanto, según el valor no se aproxima a una distribución normal; en consecuencia, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ . La variable mejoramiento de los servicios registrales obtuvo como valor estadístico 0,101 y sus dimensiones: elementos tangibles (0,135) empatiza (0,131) eficiencia (0,131) estrategia de la organización (0,128) y, reclamos y sugerencias (0,142) todos en conjunto obtuvieron un valor de significancia 0,000, esto es ( $p < 0.005$ ) por tanto, según el valor no se aproxima a una distribución normal; en consecuencia, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ .

Se recurrió a la prueba de normalidad kolmogorov-Smirnov porque la muestra es mayor a 30 (177) por ello, se aplicó la estadística no paramétrica, prueba de correlación de Spearman

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** La Simplificación Administrativa no se relaciona positiva y significativamente en el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021.

**H<sub>a</sub>:** La Simplificación Administrativa se relaciona positiva y significativamente en el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021.

**Tabla 4**

*Correlación y significancia entre la simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales*

Correlaciones				
			Simplificación administrativa	Mejoramiento de los servicios registrales
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,381**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	177	177
	Mejoramiento de los servicios registrales	Coefficiente de correlación	,381**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	177	177

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

En la tabla 4, revela que el coeficiente de correlación entre las variables simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales es 0,381, lo cual evidencia una correlación positiva regular. El valor de significancia (bilateral) es de 0,000 que resulta menor a 0,05. En consecuencia, se acepta la hipótesis general propuesta en la investigación, rechazándose la hipótesis nula; en tal sentido, se advierte que una variable asiste a la otra, condición que se traduce en una relación positiva y significativa entre la simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021.

## Prueba de hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** La preparatoria, no se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021

**H<sub>a</sub>:** La preparatoria, se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021.

**Tabla 5**

*Correlación y significancia entre la preparatoria y el mejoramiento de los servicios registrales*

Correlaciones				
			Preparatoria	Mejoramiento de los servicios registrales
Rho de	Preparatoria	Coefficiente de correlación	1,000	,228**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	177	177
	Mejoramiento de los servicios registrales	Coefficiente de correlación	,228**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	177	177

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

En la tabla 5, revela que el coeficiente de correlación entre la dimensión preparatoria y la variable el mejoramiento de los servicios registrales es 0,228, lo cual evidencia una correlación positiva regular. El valor de significancia (bilateral) es de 0,002 que resulta menor a 0,05. Por tanto, se acepta la hipótesis específica 1 propuesta en la investigación, rechazando la hipótesis nula, en tal sentido, se advierte que la dimensión 1 le asiste a la variable, condición que se traduce en una relación positiva y significativa entre la preparatoria y el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021.

## Prueba de hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** El diagnóstico, no se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021

**H<sub>a</sub>:** El diagnóstico, se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021

**Tabla 6**

*Correlación y significancia entre el diagnóstico y el mejoramiento de los servicios registrales*

Correlaciones				
			Diagnostico	Mejoramiento de los servicios registrales
Rho de Spearman	Diagnostico	Coefficiente de correlación	1,000	,268**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	177	177
	Mejoramiento de los servicios registrales	Coefficiente de correlación	,268**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	177	177

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

En la tabla 6, revela que el coeficiente de correlación entre la dimensión diagnóstico y la variable el mejoramiento de los servicios registrales es 0,268, lo cual evidencia una correlación positiva regular. El valor de significancia (al nivel bilateral) es de 0,000 que resulta menor a 0,05. Por tanto, se acepta la hipótesis específica 2 propuesta en la investigación, rechazándose la hipótesis nula, en tal sentido, se advierte que la dimensión 2 le asiste a la variable, condición que se traduce en una relación positiva y significativa entre el diagnóstico y el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** El rediseño, no se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021

**H<sub>a</sub>:** El rediseño, se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021

**Tabla 7**

*Correlación y significancia entre el rediseño y el mejoramiento de los servicios registrales*

<b>Correlaciones</b>				
			Rediseño	Mejoramiento de los servicios registrales
Rho de	Rediseño	Coefficiente de correlación	1,000	,360**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	177	177
	Mejoramiento de los servicios registrales	Coefficiente de correlación	,360**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	177	177

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

En la tabla 7, revela que el coeficiente de correlación entre la dimensión rediseño y la variable el mejoramiento de los servicios registrales es 0,360, lo cual evidencia una correlación positiva regular. El valor de significancia (bilateral) es de 0,000 que resulta menor a 0,05. Por tanto, se acepta la hipótesis específica 3 propuesta en la investigación, rechazándose la hipótesis nula, en tal sentido, se advierte que la dimensión 3 le asiste a la variable, condición que se traduce en una relación positiva y significativa entre el rediseño y el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021.

#### Prueba de hipótesis específica 4

**H<sub>0</sub>:** La implementación y evaluación, no se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021.

**H<sub>a</sub>:** La implementación y evaluación, se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021.

**Tabla 8**

*Correlación y significancia entre la implementación y evaluación y el mejoramiento de los servicios registrales*

Correlaciones				
			Implementación y evaluación	Mejoramiento de los servicios registrales
Rho de	Implementación y	Coefficiente de correlación	1,000	,349**
Spearman	evaluación	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	177	177
	Mejoramiento de los	Coefficiente de correlación	,349**	1,000
	servicios registrales	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	177	177

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

En la tabla 8, revela que el coeficiente de correlación entre la dimensión implementación y evaluación y, la variable el mejoramiento de los servicios registrales es 0,349, lo cual evidencia una correlación positiva regular. El valor de significancia (bilateral) es de 0,000 que resulta menor a 0,05. Por tanto, se acepta la hipótesis específica 4 propuesta en la investigación, rechazándose la hipótesis nula; en tal sentido, se advierte que la dimensión 4 le asiste a la variable, condición que se traduce en una relación positiva y significativa entre la dimensión implementación y evaluación y, el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021.

## V. DISCUSION

En principio el objetivo de la investigación es, determinar la relación entre la simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC, 2021. De ahí, se obtuvo como resultados que la Simplificación Administrativa se relaciona positiva y significativamente en el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021; debido a que, el coeficiente de correlación entre las variables simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales es 0,381, lo cual evidencia una correlación positiva regular. Asimismo, el valor de significancia (bilateral) es de 0,000 que resulta menor a 0,05, por tanto, se acepta la hipótesis general propuesta en la investigación, rechazándose la hipótesis nula ( $H_0$ ).

El referido resultado es compatible con lo afirmado por Pintado Morales (2020) donde en su investigación sostiene, la simplificación está obligado a desburocratizar la gestión administrativa, ello implica suprimir todo tipo trámite innecesarios, que facilite a mitigar costos y tiempo en los procesos, de tal forma que se torne ágil, simple y amigable al usuario. En ese sentido, Fernández Torres (2020) expresa, que su hipótesis general obtuvo un rho de 0.574, lo que orilla a enfatizar que simplificar los procedimientos, siempre se traduce en una mejora significativa en los procesos, la misma que tiene como destino final la satisfacción del usuario.

Por su parte, Requejo Ramos (2020) sostiene que, solo simplificando los procesos se puede orillar a la calidad del servicio a los usuarios, esto es, a menos burocracia, mayor simplicidad, mayor satisfacción, ello se debe, a los resultados que obtuvo donde el 21% de los usuarios señalan que existe una sensación aceptable entre la calidad de servicio y la simplificación administrativa.

Para Pintado Morales (2020) la estrecha relación que mantiene la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios, es determinante el éxito o fracaso de cualquier reforma, tal como lo revela sus resultados, donde la satisfacción del usuario obtuvo las dimensiones de empatía (78%), mejora continua



(86%) satisfacción (88%) por tanto, se requiere fortalecer la satisfacción del usuario, por ser insuficientes. Del mismo modo, Fernández Torres (2020) sostiene que, la presencia de un vínculo moderado positivo entre las variables de la simplificación administrativa y el procedimiento cas, materializa, simplificar los procesos siempre tendrán efectos positivos a la entidad.

Es inevitable que las instituciones públicas respondan a las exigencias de los usuarios, esto incluye que sus trabajadores empiecen a generar confianza, no solo en la atención, sino también, en el uso correcto y optimizado de los recursos públicos. Por ello, modernizar la gestión pública, es sinónimo de mejorar y optimizar el sistema gubernamental, que hoy en día, son indispensables en las instituciones públicas. En ese contexto, es necesario superar los problemas que lo aquejan como: (i) las deficiencias en el sistema de planificación y articulación en el equipamiento e infraestructura de la entidad, (ii) deficiencias en la gestión logística, (iii) procesos administrativos complejos y costoso, (iv) política pública obsoleta, (v) gestión de recursos humano, incorrecta y limitada, (vi) ausencia de evaluación y monitoreo permanente. Por ello, es imperativo resolver los elementos que obstruyen un servicio eficiente del sector, asimismo, es recomendable recurrir a la tecnología (TIC) que permite mejorar el servicio, modernizar la institución, ampliar los canales de atención al usuario; son condiciones que resolverán los problemas y debilidades de los procesos administrativos y con ello, mejorar la calidad de servicio. (Huanca-Frias, 2021)

La simplificación de los procesos administrativos, democratiza al Estado, puesto que la simplicidad orilla a generar mayor satisfacción en los ciudadanos usuarios, condición que permite incrementar la legitimidad de las instituciones públicas desbordadas por la ineficiencia y corrupción, en tal sentido, la digitalización del Estado es sinónimo de simplificar la red burocrática que azota a la administración pública (Castillo, 2020). En ese sentido, Bueno (2019) acota la existencia de una obligatoriedad normativa en recurrir a la tecnología para simplificar la burocracia que encierra los procesos administrativos, de tal modo, se sea de fácil acceso, lenguaje sencillo, reducción de plazos y eliminación de cualquier tipo de barrera.

En cuanto a la hipótesis específica 1 se encontró que, la dimensión preparatoria se relaciona positiva y significativamente en el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021; debido a que, el coeficiente de correlación entre la preparatoria y el mejoramiento de los servicios registrales es 0,228, lo cual evidencia una correlación positiva regular. Asimismo, el valor de significancia (al nivel bilateral) es de 0,002 que resulta menor a 0,05, por tanto, se acepta la hipótesis específica 1 propuesta en la investigación, rechazándose la  $H_0$ .

Por tal razón, es imperativo la implementación conjunta de todos los componentes de la simplificación administrativa como los orgánicos, normativos y procedimentales; que les permita cristalizar la reducción significativa de cargas, tramites, optimizar la comunicación, lograr un servicio de calidad. Para alcanzar tal propósito se requiere de la ejecución de simplificar los procesos administrativos, cuyo norte, es mejorar la calidad del servicio del usuario, que les resuelva el problema incansable de los trámites engorrosos, tedioso y costoso (Requejo, 2020).

En lo referente a la hipótesis específica 2 se encontró que, la dimensión diagnóstico se relaciona positiva y significativamente en el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021; en merito a que, el coeficiente de correlación entre el diagnóstico y el mejoramiento de los servicios registrales es 0,268, lo cual evidencia una correlación positiva regular. Además, el valor de significancia (al nivel bilateral) es de 0,000 que resulta inferior a 0,05, en consecuencia, se acepta la hipótesis específica 2 propuesta en la investigación, rechazándose la  $H_0$ .

La eficiencia repercute en la calidad de servicio, más aún, si se tiene en cuenta la perspectiva del usuario, para ello, se quiere actuar conforme a tres aristas de la calidad de servicio: (i) lo que espera el usuario, (ii) la calidad recibida y (iii) lo que cree que usuario recibió. Bajo ese contexto es imperativo, cumplir con las expectativas y necesidades del usuario, recordemos que la calidad se orienta a solucionar los problemas que arrastran el pésimo servicio que ofrece el sector público. En tal sentido, es prioritario resolver las causas que determinan una calidad

de servicio deficiente como: (i) retraso en la atención, (ii) comunicación deficiente entre el personal y el usuario, (iii) lenguaje muy complejo por parte del personal, (iv) tramites desbordado y complejo (v) falta de compromiso y amabilidad del personal, y (vi) sobre costos en los tramites. En sentido contrario, se tiene que la presencia de estos elementos ayuda a mejorar la calidad de servicio como: la honestidad, amabilidad, receptividad, buen trato al público, la certeza y claro está, la presencia de elementos tangible que brindan mayor confort a los usuarios, atención oportuna y capacidad de resolución de problemas de los usuarios. (Rojas Gutiérrez, 2017)

Respecto a la hipótesis específica 3 se encontró que, la dimensión rediseño se relaciona positiva y significativamente en el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021; en vista a que, el coeficiente de correlación entre el rediseño y el mejoramiento de los servicios registrales es 0,360, lo cual evidencia una correlación positiva regular. Además, el valor de significancia (al nivel bilateral) es de 0,000 que resulta menor a 0,05, por esa razón, se acepta la hipótesis específica 3 propuesta en la investigación, rechazándose la  $H_0$ .

Nájar Marín (2019) sostiene que, a pesar de la ligera aceptación del usuario con un 53% calificándolo como buena la oficina de seguros Essalud, Piura; expresa que, se debe continuar con mejorar los procesos y procedimientos, a efectos, que estos sean de menor costo, simple y rápido, solo así, se obtendrá la satisfacción del usuario.

Finalmente, la hipótesis específica 4 se encontró que, la dimensión implementación y evaluación, se relaciona positiva y significativamente en el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021; debido a que, el coeficiente de correlación entre la implementación y evaluación y, el mejoramiento de los servicios registrales es 0,349, lo cual evidencia una correlación positiva regular. Asimismo, el valor de significancia (al nivel bilateral) es de 0,000 que resulta menor a 0,05, por tanto, se acepta la hipótesis específica 4 propuesta en la investigación, rechazándose la  $H_0$ .

Jiménez García (2019) a este punto advierte que, resulta imperativo identificar las debilidades de la estructura administrativa, que permita mejorar los procesos y optimizar la satisfacción laboral, tal como lo revela ( $r_s = 0.475$ ,  $p=0.000$ ) el vínculo entre la simplificación administrativa (tiempo de atención, costos de procedimientos) la satisfacción,

Recordemos lo sostenido por Castillo Peñaherrera (2020) al manifestar que, la sociedad moderna exige una democracia más eficiente, donde se atenúen significativamente las desigualdades y la construcción de oportunidades sea el instrumento real de igualdad; es así, que uno de las medidas que debe aplicarse, es la simplificación de los tramites, es decir, que el Estado propicie condiciones más fáciles y accesible de los ciudadanos (usuarios) con la administración, para ello, es indispensable recurrir a la tecnología que genere multiplicar los canales de digitales de fácil acceso y comunicación de los ciudadanos al Estado.

La simplificación se traduce como una reducción del 30% de tiempo y costos (menor tramite, menor es el costo) convirtiéndola en una institución competitiva, asimismo, al simplificar los procesos, también ayuda a transparentar la gestión. Cabe resaltar que el proceso de simplificación interactúa tres elementos, orgánico, normativo y procedimental que posibilita una mejora en la comunicación. Por otra parte, es importante realizar un buen proceso de simplificación administrativa, toda vez que, podría generar un efecto contrario (negativo) como la obstrucción del trabajo institucional o la falta de adaptación a los nuevos procesos, por parte del personal. Ahora bien, algunas investigaciones (70%) sostienen que la simplificación, contiene múltiples beneficios como facilita a cumplir las metas, reducción de costos e incrementar la competitividad de la entidad. (Silva y Delgado, 2020)

Un perfecto aliado a mejorar la calidad de servicio es la tecnología, puesto que, reduce significativamente los procesos, tramites, carga documental y costos. Es así que, los procesos administrativos, al sostenerse el principios y normas, debe orientarse en hacer la vida más fácil a los usuarios, en tal sentido, mejorar los servicios es determinante para la plena satisfacción de los usuarios y cumplimiento

de metas institucionales. Si partimos de la premisa que simplificar los procesos orilla a la eficiencia del servicio, es política de Estado iniciar su ejecución, siempre en beneficio del usuario.

Por su parte Mostafa (2020) aporta con algunas sugerencias, la simplificación administrativa requiere de ciertas estrategias, que deben reunir las instituciones gubernamentales y es como reza: (i) reducción de procesos como requisitos, información y permisos, (ii) se requiere una coordinación adecuada de las instituciones paralelas que faciliten los tramites y cruce de información, (iii) implementar un sistema o programa integral que se ajuste a las necesidades públicas, (iv) crear equipos de simplificación en cada institución pública, que facilite la interacción simultanea de todo el aparato estatal; (v) establecer las prioridades del proceso a simplificar, según costo – beneficio, (vi) evaluar permanentemente todo el sistema de simplificación administrativa.

La mejora de los servicios registrales el RENIEC requiere de una política de evaluación y simplificación inmediata, que les permite mejorar los servicios que ofrece.

## VI. CONCLUSIONES

1. La simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021, si evidencia una relación, tal como lo revela el coeficiente de correlación positiva y significativa regular, cuyo valor de Spearman  $\rho = 0,381$  y el valor de significancia (al nivel bilateral) es de 0,000 que resulta menor a 0,05.
2. La preparatoria y el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021, se evidencia que, tiene un coeficiente de correlación positiva y significativa regular, según el valor de Spearman  $\rho = 0,228$  y el valor de significancia 0,002 que resulta menor a 0,05; por consiguiente, si existe relación en ambos según los resultados obtenidos.
3. El diagnóstico y el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021, se evidencia que, tiene un coeficiente de correlación positiva y significativa regular, según el valor de Spearman  $\rho = 0,268$  y el valor de significancia 0,000 que resulta menor a 0,05; por consiguiente, si existe relación en ambos según los resultados obtenidos.
4. El rediseño y el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021, se evidencia que, tiene un coeficiente de correlación positiva y significativa regular, según el valor de Spearman  $\rho = 0,360$  y el valor de significancia 0,000 que resulta menor a 0,05; por consiguiente, si existe relación en ambos según los resultados obtenidos.
5. La implementación y evaluación y, el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021, se evidencia que, tiene un coeficiente de correlación positiva y significativa regular, según el valor de Spearman  $\rho = 0,349$  y el valor de significancia 0,000 que resulta menor a 0,05; por consiguiente, si existe relación en ambos según los resultados obtenidos.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Recomendar a los servicios en registros civiles del RENIEC, adoptar políticas de simplificación administrativa en los servicios registrales de forma periódica, puesto que, esta política de simplificación optimizara los servicios que presta la entidad, escenario que no solo se traslada en el usuario final, sino que, además propicia elevar la legitimidad y buena imagen del RENIEC.
2. Recomendar a los servicios en registros civiles del RENIEC que, al momento de implementar la simplificación administrativa, lo efectúe siguiendo puntualmente los pasos del proceso simplificador, iniciando por la convocatoria del personal idóneo que ejecute el proceso de simplificación, del mismo modo, es imperativo el sinceramiento de toda la información y data de los procesos del RENIEC, en aras de evitar un sesgo que obstruya el éxito del mejoramiento de los servicios registrales.
3. Contar con las herramientas necesarias para dar inicio al proceso de simplificación, teniendo como punto de partida el diagnostico situacional de los procesos a suprimir o simplificar, debiendo contar también con la base normativa (implementar si es necesario) que les permita ejecutar la simplificación, del mismo modo, con un análisis de costos que representa el proceso de simplificación y la identificación de puntos débiles que esto implica.
4. Al contar con los resultados del diagnostico de los procesos a simplificar, se ejecuta el rediseño del procedimiento, debiendo contar con la normativa que les permite poner en marcha la restructuración de los procesos administrativos, debiendo capacitar al personal, que ejecute con eficiencia los procesos rediseñados.
5. Disponer de recursos para la implementación del proceso de simplificación, ello implica contar con un plan de seguimiento y control de los procesos simplificados.

## REFERENCIAS

- Ahmad, B. et al. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Alain, M. (2021). *Rapport relatif à l'intelligibilité et à la simplification des normes applicables aux collectivités territoriales au service de la transformation de l'action publique*. Conseil national d'évaluation des normes (CNEN). <http://www.cnen.dgcl.interieur.gouv.fr/inlinedocs/a9ad3c7f5b6bd747cea2d43dcbbe1fd0/rapport-du-cnen-relatif-a-l-intelligibilite-et-a-la-simplification-au-service-de-la-transformation-de-l-action-publique-fevrier-2021.pdf>
- Aliaga Diaz, S. y Alcas Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal, Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*. 6 (1) pp. 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Australian Commission (2021). *National Safety and Quality Health Service Standards*. Australian Commission on Safety and Quality in Health Care. [https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/2021-05/national\\_safety\\_and\\_quality\\_health\\_service\\_nsqhs\\_standards\\_second\\_edition\\_-\\_updated\\_may\\_2021.pdf](https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/2021-05/national_safety_and_quality_health_service_nsqhs_standards_second_edition_-_updated_may_2021.pdf)
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3era. Ed.). PEARSON.
- BMA (2021). Quality and Outcomes Framework guidance for 2021/22. *The NHS Commissioning Board -NHS CB*. <https://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2021/03/B0456-update-on-quality-outcomes-framework-changes-for-21-22-.pdf>



- Bueno Junquero, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción?. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad* (16) pp. 146-157. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- CAF (2021). Simplificación administrativa responde a una actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía. *Portal Banco de Desarrollo de America Latina – CAF*.  
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/05/simplificacion-administrativa-responde-a-una-actuacion-justa-y-eficiente-del-estado-en-beneficio-de-la-ciudadania/>
- Castillo Peñaherrera, C. (2020). Simplicidad en la Administración pública y mejoramiento de la democracia. *Obra Digital*, (19) pp. 101-115.  
<https://doi.org/10.25029/od.2020.283.19>
- Calatozzolo, R. (2021). Background note on “Simplification” for the CONT hearing: Will simplification suggested for the new MFF period bring the necessary balance between more efficient, effective and correct spending of EU funds?. *BRIEFING. Requested by the CONT committee*.  
[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/694679/IPOL\\_BRI\(2021\)694679\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/694679/IPOL_BRI(2021)694679_EN.pdf)
- Chamoly, K. M. A. y Palomino, G. del P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (1) pp. 378-403.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239)
- Cidar, O. y Celebi, A. (2016). Investigating a quality of services in the public sector: evidence from northern cyprus. *Journal of Economic and Social Development*. 3, (2). [http://www.iesd-online.com/dokumenti/upload/separated/Vol%203%20No%202\\_01.pdf](http://www.iesd-online.com/dokumenti/upload/separated/Vol%203%20No%202_01.pdf)

- Gemechu, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*. 4 (1). DOI: 10.19080/ASM.2019.04.555629
- Duque, D. (2013). Dinámicas recientes de simplificación administrativa y racionalización de trámites en Colombia frente al contexto internacional. *Punto de Vista*, 2 (3) <https://doi.org/10.15765/pdv.v2i3.105>
- Fernández Torres, L. E. (2020). *Implicancias de la simplificación administrativa en el procedimiento de contratación administrativa de servicios en el Ministerio del Interior, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58620>
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Auto formativo Interactivo*. Universidad Continental.
- Hernández, E. (2021). Simplificación administrativa de trámites ante la SEMARNAT.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Ed.). Mc.GRAW.
- Huanca-Frias, J. O. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Pol. Con.* 6 (54) pp. 479-498. DOI: 10.23857/pc.v6i1.2159
- Jiménez García, C. E. (2019). *Simplificación administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36878>

- Malpartida, J. N. y et. al. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*, 2 (1) pp. 43-51.  
<https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Maphumulo, W. T. y Bheng, B. R. (2019). Challenges of quality improvement in the healthcare of South Africa post-apartheid: A critical review. *Curationis*. 42(1),  
<https://doi.org/10.4102/curationis.v42i1.1901>
- Maravi, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Revista IUS ET VERITAS* (54) pp. 66-99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Martínez, H. y Ávila, E. (2010). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning.
- Montchalin, A. (2020). Simplification administrative: des avancées majeures avec la loi ASAP. *Portal Economie.gouv.fr*.  
<https://www.economie.gouv.fr/simplification-administrative-des-avancees-majeures-avec-la-loi-asap#>
- Mosimanegape, P. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *Wseas Transactions on Business And Economics*. DOI: 10.37394/23207.2020.17.57
- Mostafa, R. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences Emerald*.  
<https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- Muñoz, C. (2016). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (3ra.ed.). Pearson Educación.

- Nájar Marín, E. (2019). *Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud. Piura año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40050>
- Nikhil, R. (2021). Administrative Simplification and the Potential for Saving a Quarter-Trillion Dollars in Health Care. *JAMA*, 326 (17), pp. 1677-1678. doi:10.1001/jama.2021.17315
- Núñez Lozano, M. C. (2020). INFORME: Avances en simplificación administrativa y administración electrónica. *Revista Andaluza de Administración Pública*. (106) pp. 445-457. <https://doi.org/10.46735/raap.n106.1192>
- Pérez, G. (2004). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. La Muralla.
- Potešil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J. y Horvat. M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries). *Administrative Sciences* 11 (9). <https://doi.org/10.3390/admsci11010009>
- Pintado Morales Y. A. (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el gobierno regional de Piura* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49526>
- Requejo Ramos, S. M. (2020). *La simplificación administrativa en la calidad de servicio de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41763>
- Rita, P. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*. 5 (10) doi: 10.1016/j.heliyon.2019.e02690

- Rong, L. (2021). Impact of service quality on consumer's purchase intentions: Evidence from convenience stores in Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia. *International Journal of Business, Marketing and Communication*, 2 (12), pp. 1-16. <https://ijbmcjournal.files.wordpress.com/2021/09/ijbmc-vol-1-2-12.pdf>
- Rucoba Reategui, M. S. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40747>
- Silva, E. J. y Delgado, J. M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México. 4, (2). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.197](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197) p. 1839

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios en registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2021							
<b>Maestrante:</b> Villegas Vargas, Mirian							
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021?</p> <p><b>Problemas secundarios</b></p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre la preparatoria, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre el diagnostico, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre el rediseño, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre la</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021.</p> <p><b>Objetivo específico</b></p> <p>a. Determinar la relación entre la preparatoria, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021</p> <p>b. Determinar la relación entre el diagnostico, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021</p> <p>c. Determinar la relación entre el rediseño, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La Simplificación Administrativa se relaciona positiva y significativamente en el mejoramiento de los servicios registrales que brinda los registros civiles del RENIEC 2021.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>a. La preparatoria, se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021</p> <p>b. El diagnostico, se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021</p> <p>c. El rediseño, se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021</p>	<b>Variable 1. Simplificación administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
			Preparatoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conformación de equipo</li> <li>▪ Capacitación de equipo</li> <li>▪ Trámites simplificados</li> <li>▪ Actores involucrados</li> <li>▪ Proceso de simplificación</li> </ul>	1, 2, 3, 4 y 5	Escala de Likert  (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bajo
			Diagnostico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimiento y herramientas</li> <li>▪ Diagnóstico legal</li> <li>▪ Equipamiento</li> <li>▪ Costos</li> <li>▪ Capacidades de los recursos humanos</li> <li>▪ Identificación de debilidades</li> <li>▪ Resultados</li> </ul>	6,7, 8, 9, 10, 11 y 12		[25 – 58]
			Rediseño	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis</li> <li>▪ Procedimiento</li> <li>▪ Rediseño</li> <li>▪ Marco normativo</li> <li>▪ Infraestructura</li> <li>▪ Fortalecimiento de capacidades</li> <li>▪ Proceso de simplificación</li> </ul>	13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19		Regular
			Implementación y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación y sensibilización</li> <li>▪ Proceso rediseñado</li> <li>▪ Herramientas</li> <li>▪ Recursos</li> <li>▪ Difusión masiva de reforma emprendida</li> <li>▪ Plan de seguimiento y evaluación.</li> </ul>	20, 21, 22, 23, 24 y 25		[ 59 - 92]
							Alto
							[93 - 125]
			<b>Variable 2. Mejoramiento de los servicios registrales</b>				
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipamiento de aspecto moderno</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5 y 6	Escala de Likert	

implementación y evaluación, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021?	d. Determinar la relación entre implementación y evaluación, con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021.	d. La implementación y evaluación, se relaciona positiva y significativamente con el mejoramiento de los servicios en registros civiles del RENIEC 2021.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones visualmente atractivas</li> <li>Apariencia pulcra del personal</li> <li>Atención preferencial conforme a ley</li> <li>Señalización y mapa de riesgos como medida de seguridad</li> <li>Espacios adecuados para los usuarios</li> </ul>		(5) Siempre siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bajo [20 - 52]  Regular [53 - 85]  Alto [86 - 120]	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención personalizada al usuario</li> <li>El usuario recibe orientación</li> <li>Trato amable y cortés a los usuarios</li> <li>Intereses de los usuarios y colaboradores</li> </ul>	7, 8, 9 y 10			
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad resolutive</li> <li>Conocimiento</li> <li>Respuesta en tiempo previsto</li> <li>Procedimientos simples</li> <li>Disponibilidad del trabajador</li> </ul>	11, 12, 13, 14, 15 y 16			
			Estrategia de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeamiento</li> <li>Mejora de atención</li> <li>Comunicación</li> <li>Gestión de calidad</li> <li>Canales de atención</li> </ul>	17, 18, 19, 20 y 21			
			Reclamos y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quejas</li> <li>Reclamos</li> <li>Sugerencias</li> </ul>	22, 23 y 24			
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos		METODO DE ANALISIS			
<b>Tipo.</b> Básica Paradigma positivista <b>Enfoque.</b> Cuantitativo <b>Diseño.</b> No experimental, transversal, correlacional <b>Método.</b> Hipotético - deductivo		<b>Población.</b> Esta comprendido por 329 trabajadores del área de registros civiles del RENIEC <b>Tamaño de muestra.</b> Está compuesto por 177 trabajadores del área de registros civiles del RENIEC <b>Muestreo.</b> Probabilístico aleatorio simple	<b>Variable 1.</b> Simplificación administrativa <b>Técnica.</b> Encuesta <b>Instrumentos.</b> Cuestionario <b>Autor.</b> Villegas Vargas, Mirian	<b>Variable 2.</b> Mejoramiento de los servicios registrales				<b>Estadística descriptiva inferencial</b> Los datos se agruparán en niveles conforme a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas y gráficos estadísticos



		<b>Técnicas.</b> Encuesta <b>Instrumentos.</b> Cuestionario <b>Autores.</b> Villegas Vargas, Mirian	
--	--	---	--

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Título: Simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios en registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2021					
Variable 1. Simplificación administrativa					
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
La Simplificación Administrativa se conduce a suprimir los procesos obstructivos y costos innecesarios, en aras de optimizar los servicios de la administración pública, siendo imperativo una base normativa apropiada y una diversidad de herramientas que orillen al proceso de simplificación (Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).	La simplificación administrativa contiene preparatoria, diagnóstico, rediseño, implementación y evaluación; asimismo, es de tipo cuantitativa, de escala ordinal, en esta variable se utilizó un cuestionario compuesto por 25 ítems, se concluirá con un valor final: en alta, regular y bajo.	Preparatoria	Conformación de equipo	1	Según escala de Likert  (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
			Capacitación de equipo	2	
			Trámites simplificados	3	
			Actores involucrados	4	
			Proceso de simplificación	5	
		Diagnostico	Procedimiento y herramientas	6	
			Diagnóstico legal	7	
			Equipamiento	8	
			Costos	9	
			Capacidades de los recursos humanos	10	
			Identificación de debilidades	11	
			Resultados	12	
		Rediseño	Análisis	13	
			Procedimiento	14	
			Rediseño	15	
			Marco normativo	16	
			Infraestructura	17	
			Fortalecimiento de capacidades	18	
			Proceso de simplificación	19	
		Implementación y evaluación	Capacitación y sensibilización	20	
			Proceso rediseñado	21	
			Herramientas	22	
			Recursos	23	
			Difusión masiva de reforma emprendida	24	
			Plan de seguimiento y evaluación	25	

**Título:** Simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios en registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2021

**Variable 2. Mejoramiento de los servicios registrales**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
El mejoramiento de los servicios registrales, son el conjunto de factores que se debe mejorar para que un ciudadano, no se encuentre en un estado de desconocimiento con un proceso público sobre los servicios registrales, ello implica predecir, clasificar y mejorar los servicios públicos, que permita satisfacer a los ciudadanos (Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).	El mejoramiento de los servicios registrales aborda temas de elementos tangibles, empatía, eficiencia, estrategia de la organización y, reclamos y sugerencias; asimismo, es de tipo cuantitativa, de escala ordinal, en esta variable se utilizó un cuestionario compuesto por 24 ítems se concluirá con un valor final: en alta, regular y bajo.	Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	1	Según escala de Likert  (1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca
			Instalaciones visualmente atractivas	2	
			Apariencia pulcra del personal	3	
			Atención preferencial conforme a ley	4	
			señalización y mapa de riesgos como medida de seguridad	5	
			Espacios adecuados a los usuarios	6	
		Empatía	Atención personalizada al usuario	7	
			El usuario recibe orientación	8	
			Trato amable y cortés a los usuarios	9	
			Intereses de los usuarios y colaboradores	10	
		Eficiencia	Capacidad resolutive	11 y 12	
			Conocimiento	13	
			Respuesta en tiempo previsto	14	
			Procedimientos simples	15	
			Disponibilidad del trabajador	16	
		Estrategia de la Organización	Planeamiento	17	
			Mejora de atención	18	
			Comunicación	19	
			Gestión de calidad	20	
			Cantidad canales de atención	21	
		Reclamos y sugerencias	Quejas	22	
			Reclamos	23	
			Sugerencias	24	

### Anexo 3. Ficha técnica del instrumento

<b>Ficha técnica de la simplificación administrativa</b>	
Denominación	Cuestionario para medir la simplificación administrativa
Autor	Villegas Vargas, Mirian
Año	2021
Tipo	Encuesta de opinión
Objetivo	Evaluar la simplificación administrativa
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preparatoria (1 - 5)</li> <li>▪ Diagnostico (6 – 12)</li> <li>▪ Rediseño (13 – 19)</li> <li>▪ Implementación y evaluación (20 – 25)</li> </ul>
Estructura	Cuestionario compuesto por 25 preguntas
Aplicación	Vía remota – on line
Duración	De 15 a 20 minutos
Dirigido a	Trabajadores del área de registros civiles del RENIEC
Escala	Ordinal
Escala de Likert	(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca (1) Nunca
Niveles/Rangos	Bajo (25 – 58) Regular (59 – 92) y Bajo (93 – 125)

<b>Medición escala de Likert</b>		<b>Dimensiones</b>		
<b>1</b>	Siempre	<b>D1</b>	Preparatoria (5 items)	
<b>2</b>	Casi siempre	<b>D2</b>	Diagnostico (7 items)	
<b>3</b>	A veces	<b>D3</b>	Rediseño (7 items)	
<b>4</b>	Casi nunca	<b>D4</b>	Implementación y evaluación (6 items)	
<b>5</b>	Nunca			
<b>Niveles y Rangos</b>		<b>Bajo</b>	<b>Regular</b>	<b>Alto</b>
Simplificación administrativa		[25 – 58]	[ 59 - 92]	[93 - 125]

<b>Ficha técnica del mejoramiento de los servicios registrales</b>	
Denominación	Cuestionario para medir el mejoramiento de los servicios registrales
Autor	Villegas Vargas, Mirian
Año	2021
Tipo	Encuesta de opinión
Objetivo	Evaluar el mejoramiento de los servicios registrales
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementos tangibles (1 - 6)</li> <li>▪ Empatía (7 - 10)</li> <li>▪ Eficiencia (11 – 16)</li> <li>▪ Estrategia de la Organización (17 – 21)</li> <li>▪ Reclamos y sugerencias (22 – 24)</li> </ul>
Estructura	Cuestionario compuesto por 24 preguntas
Aplicación	Vía remota – on line
Duración	De 15 a 20 minutos
Dirigido a	Trabajadores del área de registros civiles del RENIEC
Escala	Ordinal
Escala de Likert	(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca (1) Nunca
Niveles/Rangos	Bajo (20-52) Regular (53-85) Alto (86-120)

<b>Medición escala de Likert</b>		<b>Dimensiones</b>		
<b>1</b>	Siempre	<b>D1</b>	Elementos tangibles (6 ítems)	
<b>2</b>	Casi siempre	<b>D2</b>	Empatía (4 ítems)	
<b>3</b>	A veces	<b>D3</b>	Eficiencia (6 ítems)	
<b>4</b>	Casi nunca	<b>D4</b>	Estrategia de la Organización (5 ítems)	
<b>5</b>	Nunca	<b>D5</b>	Reclamos y sugerencias (3 ítems)	
<b>Niveles y Rangos</b>		<b>Bajo</b>	<b>Regular</b>	<b>Alto</b>
Calidad de servicio		[20 - 52]	[53 - 85]	[86 - 120]

#### Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos - Encuesta

### “Simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios en registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2021”

#### Cuestionario respecto a la Simplificación Administrativa

**Instrucciones.** Marcar con una “X” en uno de los casilleros enumerados (según su escala valorativa) la respuesta que usted considere.

Escala valorativa (medición) de Likert

Código	Categoría
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

#### Instrumento:

N°	Variable 1. Simplificación administrativa	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
01	¿El RENIEC, requiere la conformación de un equipo de simplificación administrativa?					
02	¿El RENIEC se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales?					
03	¿El RENIEC tiene identificado los tramites a simplificar?					
04	¿En RENIEC, participan todos los actores en el proceso de simplificación administrativa?					
05	¿En RENIEC se conoce detalladamente los procedimientos que requieren ser simplificados?					
06	¿Se cuenta con los procedimientos y herramientas para al proceso de simplificación?					

07	¿Se cuenta con el diagnostico legal, sobre el proceso de simplificación?					
08	¿Se cuenta con todos los equipos de alta tecnología para el proceso de simplificación?					
09	¿Se cuenta con un análisis de costos y gastos para el proceso de simplificación?					
10	¿Reniec, cuenta con el personal adecuado que facilite y ejecute el proceso de simplificación?					
11	¿Se logro identificar las debilidades, que dificulta el proceso de simplificación?					
12	¿Se cuenta con resultados del diagnóstico de los procedimientos que requieren ser simplificados?					
13	¿Se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados?					
14	¿Reniec cuenta con el procedimiento adecuado para el proceso de simplificación?					
15	¿Reniec logro rediseñar algunos procedimientos?					
16	¿Reniec cuenta con normatividad vigente que permita iniciar la restructuración de los procedimientos administrativos?					
17	¿Se cuenta con ambientes adecuados y modernos que permitan implementar y desarrollar el proceso simplificado?					
18	¿Se cuenta con plan para mejorar el fortalecimiento de capacidades del personal de Reniec?					
19	¿Se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento simplificador que se quiere implementar?					
20	¿Se realizan capacitaciones destinadas a sensibilizar sobre la importancia de la simplificación administrativa, que permite mejorar los servicios registrales?					

21	¿El personal del Reniec, se comprometen con la eficacia del proceso administrativo rediseñado?					
22	¿Se cuenta con las herramientas, para la ejecución del proceso simplificador en la Reniec?					
23	¿Se cuenta con los recursos, para la ejecución del proceso simplificador en la Reniec?					
24	¿Se cuenta con la debida difusión (publicidad) que permita informar y orientar respecto al procedimiento simplificado a implementar?					
25	¿Reniec cuenta con un plan de seguimiento y evaluación del proceso simplificado?					



#### Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos - Encuesta

### “Simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios en registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2021”

#### Cuestionario respecto al Mejoramiento de los servicios registrales

**Instrucciones.** Marcar con una “X” en uno de los casilleros enumerados (según su escala valorativa) la respuesta que usted considere.

Escala valorativa (medición) de Likert

Código	Categoría
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

#### Instrumento:

N°	Variable 2. Mejoramiento de los servicios registrales	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
01	¿Reniec cuenta con el equipamiento necesario para brindarle una atención de calidad a los usuarios?					
02	¿Las instalaciones de la Reniec son visualmente atractivas, cómodas y adecuadas para la atención de los usuarios?					
03	¿El personal de Reniec cuenta con una apariencia pulcra, para la atención de los usuarios?					
04	¿Las instalaciones del Reniec brindan atención preferencial conforme a ley?					
05	¿Reniec cuenta con señalización y mapa de riesgos como medida de seguridad?					
06	¿Reniec cuenta espacios adecuados para los usuarios?					
07	¿Reniec brinda atención personalizada al usuario?					
08	¿El usuario recibe orientación al gestionar los procedimientos?					
09	¿Reniec brinda un trato amable y cortés a los usuarios?					

10	¿Reniec muestra preocupación por los intereses de los usuarios y colaboradores?					
11	¿El personal de Reniec cumple con entregar al usuario lo solicitado en forma oportuna y con calidad?					
12	¿El personal de Reniec brinda respuesta oportuna a los reclamos y quejas de los usuarios?					
13	¿El personal de Reniec, responde correctamente las preguntas que realiza el usuario sobre los procedimientos a seguir?					
14	¿El personal de Reniec, brinda la respuesta en tiempo previsto?					
15	¿Los procedimientos que se realizan son simples?					
16	¿El personal de Reniec, se muestra disponibilidad para atender al usuario?					
17	¿Reniec cuenta con planes de mejoramiento en la atención al usuario?					
18	¿La mejora de la atención optimiza la confianza del usuario?					
19	¿Reniec comunica eficaz y oportunamente alguna variación del horario de atención o algunos cambios?					
20	¿Reniec cuenta con plan de gestión de calidad, que permita mejorar la atención al usuario?					
21	¿Reniec cuenta con suficientes canales de atención a los usuarios?					
22	¿El personal atiende y resuelve amablemente las quejas de los usuarios?					
23	¿El personal atiende y resuelve amablemente los reclamos de los usuarios?					
24	¿El personal atiende e implementa las sugerencias de los usuarios?					

### Anexo 5. Certificación de validez del instrumento que mide la simplificación 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. Preparatoria</b>								
01	¿El RENIEC, requiere la conformación de un equipo de simplificación administrativa?	X		X		X		
02	¿El RENIEC se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales?	X		X		X		
03	¿El RENIEC tiene identificado los tramites a simplificar?	X		X		X		
04	¿En RENIEC, participan todos los actores en el proceso de simplificación administrativa?	X		X		X		
05	¿En RENIEC se conoce detalladamente los procedimientos que requieren ser simplificados?	X		X		X		
<b>Dimensión 2. Diagnostico</b>								
06	¿Se cuenta con los procedimientos y herramientas para al proceso de simplificación?	X		X		X		
07	¿Se cuenta con el diagnostico legal, sobre el proceso de simplificación?	X		X		X		
08	¿Se cuenta con todos los equipos de alta tecnología para el proceso de simplificación?	X		X		X		

09	¿Se cuenta con un análisis de costos y gastos para el proceso de simplificación?	X		X		X		
10	¿El RENIEC, cuenta con el personal adecuado que facilite y ejecute el proceso de simplificación?	X		X		X		
11	¿Se logro identificar las debilidades, que dificulta el proceso de simplificación?	X		X		X		
12	¿Se cuenta con resultados del diagnóstico de los procedimientos que requieren ser simplificados?	X		X		X		
<b>Dimensión 3. Rediseño</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados?	X		X		X		
14	¿El RENIEC cuenta con el procedimiento adecuado para el proceso de simplificación?	X		X		X		
15	¿El RENIEC logro rediseñar algunos procedimientos?	X		X		X		
16	¿El RENIEC cuenta con normatividad vigente que permita iniciar la reestructuración de los procedimientos administrativos?	X		X		X		
17	¿Se cuenta con ambientes adecuados y modernos que permitan implementar y desarrollar el proceso simplificado?	X		X		X		
18	¿Se cuenta con plan para mejorar el fortalecimiento de capacidades del personal de RENIEC?	X		X		X		

19	¿Se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento simplificador que se quiere implementar?	X		X		X		
<b>Dimensión 4. Implementación y evaluación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	¿Se realizan capacitaciones destinadas a sensibilizar sobre la importancia de la simplificación administrativa, que permite mejorar los servicios registrales?	X		X		X		
21	¿El personal del RENIEC, se comprometen con la eficacia del proceso administrativo rediseñado?	X		X		X		
22	¿Se cuenta con las herramientas, para la ejecución del proceso simplificador en la RENIEC?	X		X		X		
23	¿Se cuenta con los recursos, para la ejecución del proceso simplificador en la RENIEC?	X		X		X		
24	¿Se cuenta con la debida difusión (publicidad) que permita informar y orientar respecto al procedimiento simplificado a implementar?	X		X		X		
25	¿El RENIEC cuenta con un plan de seguimiento y evaluación del proceso simplificado?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**            **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Herbert Christian Córdova Solís**

**DNI: 22521931**


**Especialidad del validador: Gestión Pública**

<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.

**Lima, 27 de octubre del 2021.**



---

**Firma del Experto Informante**

**Certificación de validez del instrumento que mide el mejoramiento de los servicios registrales**

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. Elementos tangibles</b>								
01	¿El RENIEC cuenta con el equipamiento necesario para brindarle una atención de calidad a los usuarios?	X		X		X		
02	¿Las instalaciones de la RENIEC son visualmente atractivas, cómodas y adecuadas para la atención de los usuarios?	X		X		X		
03	¿El personal de RENIEC cuenta con una apariencia pulcra, para la atención de los usuarios?	X		X		X		
04	¿Las instalaciones del RENIEC brindan atención preferencial conforme a ley?	X		X		X		
05	¿El RENIEC cuenta con señalización y mapa de riesgos como medida de seguridad?	X		X		X		
06	¿El RENIEC cuenta espacios adecuados para los usuarios?	X		X		X		
<b>Dimensión 2. Empatía</b>								
07	¿El RENIEC brinda atención personalizada al usuario?	X		X		X		
08	¿El usuario recibe orientación al gestionar los procedimientos?	X		X		X		
09	¿El RENIEC brinda un trato amable y cortés a los usuarios?	X		X		X		

10	¿El RENIEC muestra preocupación por los intereses de los usuarios y colaboradores?	X		X		X		
<b>Dimensión 3. Eficiencia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿El personal de RENIEC cumple con entregar al usuario lo solicitado en forma oportuna y con calidad?	X		X		X		
12	¿El personal de RENIEC brinda respuesta oportuna a los reclamos y quejas de los usuarios?	X		X		X		
13	¿El personal de RENIEC, responde correctamente las preguntas que realiza el usuario sobre los procedimientos a seguir?	X		X		X		
14	¿El personal de RENIEC, brinda la respuesta en tiempo previsto?	X		X		X		
15	¿Los procedimientos que se realizan son simples?	X		X		X		
16	¿El personal de RENIEC, se muestra disponibilidad para atender al usuario?	X		X		X		
<b>Dimensión 4. Estrategia de la Organización</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿El RENIEC cuenta con planes de mejoramiento en la atención al usuario?	X		X		X		
18	¿La mejora de la atención optimiza la confianza del usuario?	X		X		X		
19	¿El RENIEC comunica eficaz y oportunamente alguna variación del horario de atención o algunos cambios?	X		X		X		



20	¿El RENIEC cuenta con plan de gestión de calidad, que permita mejorar la atención al usuario?	X		X		X		
21	¿El RENIEC cuenta con suficientes canales de atención a los usuarios?	X		X		X		
<b>Dimensión 5. Reclamos y sugerencias</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	¿El personal atiende y resuelve amablemente las quejas de los usuarios?	X		X		X		
23	¿El personal atiende y resuelve amablemente los reclamos de los usuarios?	X		X		X		
24	¿El personal atiende e implementa las sugerencias de los usuarios?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**            **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Herbert Christian Córdova Solís

**DNI:** 22521931

**Especialidad del validador:** Gestión Pública

<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.

**Lima, 27 de octubre del 2021.**



\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante**

14

### Anexo 5. Certificación de validez del instrumento que mide la simplificación 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. Preparatoria</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
01	¿El RENIEC, requiere la conformación de un equipo de simplificación administrativa?	X		X		X		
02	¿El RENIEC se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales?	X		X		X		
03	¿El RENIEC tiene identificado los tramites a simplificar?	X		X		X		
04	¿En RENIEC, participan todos los actores en el proceso de simplificación administrativa?	X		X		X		
05	¿En RENIEC se conoce detalladamente los procedimientos que requieren ser simplificados?	X		X		X		
<b>Dimensión 2. Diagnostico</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
06	¿Se cuenta con los procedimientos y herramientas para al proceso de simplificación?	X		X		X		
07	¿Se cuenta con el diagnostico legal, sobre el proceso de simplificación?	X		X		X		
08	¿Se cuenta con todos los equipos de alta tecnología para el proceso de simplificación?	X		X		X		
09	¿Se cuenta con un análisis de costos y gastos para el proceso	X		X		X		

	de simplificación?						
10	¿Reniec, cuenta con el personal adecuado que facilite y ejecute el proceso de simplificación?	X		X		X	
11	¿Se logro identificar las debilidades, que dificulta el proceso de simplificación?	X		X		X	
12	¿Se cuenta con resultados del diagnóstico de los procedimientos que requieren ser simplificados?	X		X		X	
<b>Dimensión 3. Rediseño</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	¿Se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados?	X		X		X	
14	¿Reniec cuenta con el procedimiento adecuado para el proceso de simplificación?	X		X		X	
15	¿Reniec logro rediseñar algunos procedimientos?	X		X		X	
16	¿Reniec cuenta con normatividad vigente que permita iniciar la restructuración de los procedimientos administrativos?	X		X		X	
17	¿Se cuenta con ambientes adecuados y modernos que permitan implementar y desarrollar el proceso simplificado?	X		X		X	
18	¿Se cuenta con plan para mejorar el fortalecimiento de capacidades del personal de Reniec?	X		X		X	
19	¿Se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento simplificador que se quiere implementar?	X		X		X	

<b>Dimensión 4. Implementación y evaluación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	¿Se realizan capacitaciones destinadas a sensibilizar sobre la importancia de la simplificación administrativa, que permite mejorar los servicios registrales?	X		X		X		
21	¿El personal del Reniec, se comprometen con la eficacia del proceso administrativo rediseñado?	X		X		X		
22	¿Se cuenta con las herramientas, para la ejecución del proceso simplificador en la Reniec?	X		X		X		
23	¿Se cuenta con los recursos, para la ejecución del proceso simplificador en la Reniec?	X		X		X		
24	¿Se cuenta con la debida difusión (publicidad) que permita informar y orientar respecto al procedimiento simplificado a implementar?	X		X		X		
25	¿Reniec cuenta con un plan de seguimiento y evaluación del proceso simplificado?	X		X		X		

**Certificación de validez del instrumento que mide el mejoramiento de los servicios registrales**

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. Elementos tangibles</b>								
01	¿Reniec cuenta con el equipamiento necesario para brindarle una atención de calidad a los usuarios?	X		X		X		
02	¿Las instalaciones de la Reniec son visualmente atractivas, cómodas y adecuadas para la atención de los usuarios?	X		X		X		
03	¿El personal de Reniec cuenta con una apariencia pulcra, para la atención de los usuarios?	X		X		X		
04	¿Las instalaciones del Reniec brindan atención preferencial conforme a ley?	X		X		X		
05	¿Reniec cuenta con señalización y mapa de riesgos como medida de seguridad?	X		X		X		
06	¿Reniec cuenta espacios adecuados para los usuarios?	X		X		X		
<b>Dimensión 2. Empatía</b>								
07	¿Reniec brinda atención personalizada al usuario?	X		X		X		
08	¿El usuario recibe orientación al gestionar los procedimientos?	X		X		X		
09	¿Reniec brinda un trato amable y cortés a los usuarios?	X		X		X		
10	¿Reniec muestra preocupación por los intereses de los usuarios y colaboradores?	X		X		X		

<b>Dimensión 3. Eficiencia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿El personal de Reniec cumple con entregar al usuario lo solicitado en forma oportuna y con calidad?	X		X		X		
12	¿El personal de Reniec brinda respuesta oportuna a los reclamos y quejas de los usuarios?	X		X		X		
13	¿El personal de Reniec, responde correctamente las preguntas que realiza el usuario sobre los procedimientos a seguir?	X		X		X		
14	¿El personal de Reniec, brinda la respuesta en tiempo previsto?	X		X		X		
15	¿Los procedimientos que se realizan son simples?	X		X		X		
16	¿El personal de Reniec, se muestra disponibilidad para atender al usuario?	X		X		X		
<b>Dimensión 4. Estrategia de la Organización</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Reniec cuenta con planes de mejoramiento en la atención al usuario?	X		X		X		
18	¿La mejora de la atención optimiza la confianza del usuario?	X		X		X		
19	¿Reniec comunica eficaz y oportunamente alguna variación del horario de atención o algunos cambios?	X		X		X		
20	¿Reniec cuenta con plan de gestión de calidad, que permita mejorar la atención al usuario?	X		X		X		
21	¿Reniec cuenta con suficientes canales de atención a los	X		X		X		

	usuarios?							
<b>Dimensión 5. Reclamos y sugerencias</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	¿El personal atiende y resuelve amablemente las quejas de los usuarios?							
23	¿El personal atiende y resuelve amablemente los reclamos de los usuarios?							
24	¿El personal atiende e implementa las sugerencias de los usuarios?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Existe suficiencia: HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: EMIL RENATO BERAUN BERAUN

DNI N°40228223

**Especialidad del validador: EPISTEMÓLOGO**

**02 de NOVIEMBRE del 2021**

**<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.



---

**Firma del experto informante**



### Anexo 5. Certificación de validez del instrumento que mide la simplificación 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. Preparatoria</b>								
01	¿El RENIEC, requiere la conformación de un equipo de simplificación administrativa?	X		X		X		
02	¿El RENIEC se realizan capacitaciones orientadas a mostrar la importancia y trascendencia de la simplificación administrativa y el mejoramiento de los servicios registrales?	X		X		X		
03	¿El RENIEC tiene identificado los tramites a simplificar?	X		X		X		
04	¿En RENIEC, participan todos los actores en el proceso de simplificación administrativa?	X		X		X		
05	¿En RENIEC se conoce detalladamente los procedimientos que requieren ser simplificados?	X		X		X		
<b>Dimensión 2. Diagnostico</b>								
06	¿Se cuenta con los procedimientos y herramientas para al proceso de simplificación?	X		X		X		
07	¿Se cuenta con el diagnostico legal, sobre el proceso de simplificación?	X		X		X		
08	¿Se cuenta con todos los equipos de alta tecnología para el proceso de simplificación?	X		X		X		

09	¿Se cuenta con un análisis de costos y gastos para el proceso de simplificación?	X		X		X		
10	¿Reniec, cuenta con el personal adecuado que facilite y ejecute el proceso de simplificación?	X		X		X		
11	¿Se logro identificar las debilidades, que dificulta el proceso de simplificación?	X		X		X		
12	¿Se cuenta con resultados del diagnóstico de los procedimientos que requieren ser simplificados?	X		X		X		
<b>Dimensión 3. Rediseño</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Se cuenta con el análisis completo de los procedimientos que deben ser modificados o retirados?	X		X		X		
14	¿Reniec cuenta con el procedimiento adecuado para el proceso de simplificación?	X		X		X		
15	¿Reniec logro rediseñar algunos procedimientos?	X		X		X		
16	¿Reniec cuenta con normatividad vigente que permita iniciar la restructuración de los procedimientos administrativos?	X		X		X		
17	¿Se cuenta con ambientes adecuados y modernos que permitan implementar y desarrollar el proceso simplificado?	X		X		X		
18	¿Se cuenta con plan para mejorar el fortalecimiento de capacidades del personal de Reniec?	X		X		X		
19	¿Se cuenta con gráficos ilustrativos que muestren la secuencia del procedimiento simplificador que se quiere implementar?	X		X		X		

<b>Dimensión 4. Implementación y evaluación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	¿Se realizan capacitaciones destinadas a sensibilizar sobre la importancia de la simplificación administrativa, que permite mejorar los servicios registrales?	X		X		X		
21	¿El personal del Reniec, se comprometen con la eficacia del proceso administrativo rediseñado?	X		X		X		
22	¿Se cuenta con las herramientas, para la ejecución del proceso simplificador en la Reniec?	X		X		X		
23	¿Se cuenta con los recursos, para la ejecución del proceso simplificador en la Reniec?	X		X		X		
24	¿Se cuenta con la debida difusión (publicidad) que permita informar y orientar respecto al procedimiento simplificado a implementar?	X		X		X		
25	¿Reniec cuenta con un plan de seguimiento y evaluación del proceso simplificado?	X		X		X		

**Certificación de validez del instrumento que mide el mejoramiento de los servicios registrales**

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. Elementos tangibles</b>								
01	¿Reniec cuenta con el equipamiento necesario para brindarle una atención de calidad a los usuarios?	X		X		X		
02	¿Las instalaciones de la Reniec son visualmente atractivas, cómodas y adecuadas para la atención de los usuarios?	X		X		X		
03	¿El personal de Reniec cuenta con una apariencia pulcra, para la atención de los usuarios?	X		X		X		
04	¿Las instalaciones del Reniec brindan atención preferencial conforme a ley?	X		X		X		
05	¿Reniec cuenta con señalización y mapa de riesgos como medida de seguridad?	X		X		X		
06	¿Reniec cuenta espacios adecuados para los usuarios?							
<b>Dimensión 2. Empatía</b>								
07	¿Reniec brinda atención personalizada al usuario?	X		X		X		
08	¿El usuario recibe orientación al gestionar los procedimientos?	X		X		X		
09	¿Reniec brinda un trato amable y cortés a los usuarios?	X		X		X		
10	¿Reniec muestra preocupación por los intereses de los usuarios y colaboradores?	X		X		X		
<b>Dimensión 3. Eficiencia</b>								

11	¿El personal de Reniec cumple con entregar al usuario lo solicitado en forma oportuna y con calidad?	X		X		X		
12	¿El personal de Reniec brinda respuesta oportuna a los reclamos y quejas de los usuarios?	X		X		X		
13	¿El personal de Reniec, responde correctamente las preguntas que realiza el usuario sobre los procedimientos a seguir?	X		X		X		
14	¿El personal de Reniec, brinda la respuesta en tiempo previsto?	X		X		X		
15	¿Los procedimientos que se realizan son simples?	X		X		X		
16	¿El personal de Reniec, se muestra disponibilidad para atender al usuario?	X		X		X		
<b>Dimensión 4. Estrategia de la Organización</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Reniec cuenta con planes de mejoramiento en la atención al usuario?	X		X		X		
18	¿La mejora de la atención optimiza la confianza del usuario?	X		X		X		
19	¿Reniec comunica eficaz y oportunamente alguna variación del horario de atención o algunos cambios?	X		X		X		
20	¿Reniec cuenta con plan de gestión de calidad, que permita mejorar la atención al usuario?	X		X		X		
21	¿Reniec cuenta con suficientes canales de atención a los usuarios?	X		X		X		
<b>Dimensión 5. Reclamos y sugerencias</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

22	¿El personal atiende y resuelve amablemente las quejas de los usuarios?	X		X		X		
23	¿El personal atiende y resuelve amablemente los reclamos de los usuarios?	X		X		X		
24	¿El personal atiende e implementa las sugerencias de los usuarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA Existe suficiencia: SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: \_\_\_ Dr. Henry Wilson Ruiz Bringas

DNI N° 40114879

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

<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.



---

Firma del experto informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Mg. HERBERT CHRISTIAN CÓRDOVA SOLIS

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA promoción 2021-02 aula 03, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El titulo nombre del proyecto de investigación es: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS EN REGISTROS CIVILES DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

  
Firma  
Nombre completo: Mirian Villegas Vargas  
DNI: 41227492



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Mg. EMIL RENATO BERAUN BERAUN

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA promoción 2021-02 aula 03, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS EN REGISTROS CIVILES DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

  
Firma  
Nombre completo: Mirian Villegas Vargas  
DNI: 41227492

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Dr. HENRY WILSON RUIZ BRINGAS

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA promoción 2021-02 aula 03, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS EN REGISTROS CIVILES DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

  
Firma  
Nombre completo: Mirian Villegas Vargas  
DNI: 41227492

**AUTORIZACION DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU  
IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

**Datos generales**

<b>Nombre de la organización</b>	<b>RUC:</b>
<b>Nombre del titular o representante legal</b>	
<b>Nombres y apellidos:</b>	<b>DNI:</b>

**Consentimiento**

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo (\*) **autorizo** [  ] **no autorizo** [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

<b>Nombre del Trabajo de Investigación</b>	
Simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios en registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2021	
<b>Nombre del Programa Académico</b>	
Programa Académico de Gestión Pública	
<b>Autor:</b> Villegas Vargas, Mirian	<b>DNI</b>

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio

Lugar y fecha:

Firma \_\_\_\_\_  
(titular o representante legal de la institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo, artículo 7°, literal "f". **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación, como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.**

## PRINT. Cantidad de encuestados



Mirian Villegas



Preguntas

Respuestas

177

Configuración

Sección 1 de 3

### Simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios en registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2021

Buen día

Soy una servidora pública, del RENIEC y maestrante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Actualmente, me encuentro desarrollando la investigación titulada: "Simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios en registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2021", con el propósito de optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Por tal razón, acudo a usted para solicitar su colaboración en el llenado de la encuesta que me permita culminar mi investigación. Agradeciéndole por anticipado su atención.

Atte.

Mirian Villegas Vargas



Simplificación administrativa y mejoramiento de los servicios en registros civiles del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, 2021																																																			
Cuestión	Simplificación administrativa																									Mejoramiento de los servicios registrales																									
	Preparatoria					Diagnostico					Rediseño					Implementación y evaluación					Elementos tangibles				Empatía				Eficiencia				Estrategia de la Organización				Reclamaciones y sugerencias														
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24		
E01	1	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	2	4	5	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5			
E02	3	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4		
E03	2	3	5	3	2	4	5	3	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4		
E04	2	3	3	5	3	2	4	5	3	3	4	2	5	4	4	4	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	2	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5		
E05	2	3	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5		
E06	1	3	3	4	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	3	5	4	5	3	5		
E07	2	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5	2	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5	5			
E08	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5		
E09	2	5	5	4	5	3	3	4	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3		
E10	1	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	5		
E11	3	5	4	5	3	4	5	5	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	3	5	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3	5	3	3	4	5	5	5		
E12	1	3	4	3	5	4	3	3	2	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	5	3	5	4	3		
E13	2	5	3	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	5	3	3	5	3	2	5	3	2	4	3	3	5		
E14	3	5	5	5	5	4	5	3	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	2	2	3	3	4	4	5	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	5	5			
E15	2	4	3	2	2	5	5	4	5	4	5	3	2	3	4	5	5	5	3	2	5	3	2	3	4	3	3	5	4	5	5	5	3	2	2	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	3	5	5			
E16	2	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	3	5	4	
E17	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5		
E18	1	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5	3	4	4	3	3	3	3	5	4	
E19	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	
E20	1	2	4	5	4	3	2	4	3	2	4	5	4	3	2	4	5	4	3	2	5	4	3	2	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	5	2	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	
E21	1	4	5	5	4	2	2	5	3	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	3	2	2	4	3	4	4	2	
E22	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	5	3	3	5	3	5	3	5	2	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	3	4	3	
E23	1	5	3	3	4	5	3	4	3	4	3	2	3	2	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	2	3	5	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	
E24	2	5	5	5	2	4	3	5	2	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	2	4	4	5	3	4	
E25	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	2	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4
E26	2	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	
E27	1	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	2	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	2	4	
E28	1	4	3	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	3	5	5	5		
E29	2	5	3	2	2	3	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	
E30	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	5	4	1	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	2	5	5	
E31	1	5	4	2	3	3	2	4	5	3	3	4	3	5	3	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	3	4	5	3	4	4	3	5		
E32	1	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	2	5	5	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	3	5	5	5	2	4	5	
E33	1	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
E34	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	
E35	2	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	
E36	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	5	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	
E37	2	2	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	2	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5		
E38	2	5	4	5	5	2	3	4	4	2	4	2	5	3	5	3	4	2	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5		
E39	2	5	5	5	5																																														

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX
E123	1	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3
E124	1	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	
E125	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3	3	2
E126	2	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	2		
E127	1	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	2		
E128	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	5	2		
E129	2	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3		
E130	1	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3		
E131	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	2		
E132	1	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3		
E133	2	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	2		
E134	1	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2			
E135	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	1
E136	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	5	3	3	2	
E137	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3		
E138	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	1	
E139	1	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	2		
E140	1	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	3	1		
E141	1	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2			
E142	1	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	2		
E143	2	5	5	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2		
E144	2	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	3	4	2		
E145	2	4	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	2		
E146	1	3	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5		
E147	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
E148	1	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	1		
E149	1	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	5	4	5	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	
E150	1	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	3	3	4	3	2		
E151	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	1	
E152	2	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	4	1	5	3	3	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	2	
E153	2	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	3	2	
E154	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	1	
E155	2	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	3	
E156	2	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	5	5	3		
E157	2	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	1		
E158	1	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	2			
E159	2	4	5	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2		
E160	1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	5	4	2	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3		
E161	1	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3		
E162	2	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3																					



## PRINT. Alfa de Cronbach – Variable independiente

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	
	<b>Simplificación administrativa</b>																										
	<b>Preparatoria</b>					<b>Diagnostico</b>					<b>Rediseño</b>					<b>Implementación y evaluación</b>											
Encuestado	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	25	SUMA ITEMS	
E01	1	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	2	4	5	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	3	91	
E02	3	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	2	4	5	4	5	4	4	101	
E03	2	3	5	3	2	4	5	3	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3	3	91	
E04	2	3	3	5	3	2	4	5	3	3	4	2	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	4	4	90	
E05	2	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	2	5	4	5	4	99	
E06	1	3	3	4	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	3	3	4	96	
E07	2	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4	100	
E08	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3	3	5	3	5	3	91	
E09	2	5	5	4	5	3	3	4	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	104	
E10	1	4	5	5	3	3	5	4	5	5	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	3	5	4	4	96	
E11	3	5	4	5	3	4	5	5	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	102	
E12	1	3	4	3	5	4	3	3	2	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	93	
E13	2	5	3	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	4	5	3	100	
E14	3	5	5	5	5	4	5	3	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	107	
E15	2	3	3	2	2	5	5	4	5	4	5	3	2	3	4	5	5	5	3	2	5	3	3	2	4	89	
E16	2	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5	105	
E17	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	107	
E18	1	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	107	
E19	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	107	
E20	1	2	4	5	4	3	2	4	3	2	4	5	4	3	2	4	5	4	3	2	5	4	3	2	5	85	
E21	1	4	5	5	4	2	2	5	3	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	96	
E22	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	5	3	3	5	3	5	5	2	5	98	
E23	1	5	3	3	4	5	3	4	3	4	3	2	3	2	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	89	
E24	2	5	5	5	2	4	3	5	2	5	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	2	96	
E25	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3	5	4	3	3	5	5	5	107	
E26	2	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	3	100	
E27	1	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	2	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	101	
E28	1	4	3	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	97	
E29	2	5	3	2	2	3	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	3	4	3	5	97	
E30	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4	1	97	
E31	1	5	4	2	3	3	2	4	5	3	3	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	4	92	
E32	1	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	5	4	100



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
E156	2	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	96
E157	2	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	100
E158	1	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	96
E159	2	4	5	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	97
E160	1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	5	4	2	4	3	3	92
E161	1	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	95
E162	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	105
E163	1	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	5	3	3	5	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	94
E164	1	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	91
E165	2	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	109
E166	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	105
E167	1	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	4	4	4	5	4	2	2	5	4	3	96
E168	1	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	106
E169	2	4	5	4	5	5	4	3	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	101
E170	2	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	92
E171	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	103
E172	2	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	99
E173	2	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	105
E174	1	3	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	93
E175	1	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	104
E176	1	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	97
E177	2	5	5	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	90
<b>Varianza</b>	0,425	0,6112	0,5747	0,8636	0,7724	0,6582	0,7556	0,6183	0,7734	0,7848	0,5817	0,675	0,6734	0,6399	0,7077	0,5306	0,6489	0,7098	0,7696	0,8624	0,7077	0,6621	0,593	0,7776	0,782	73,12426187
<b>Total Varianza</b>	17,15860704																								0,797239598	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → 0,80
- k: Número de ítems del instrumento → 25
- $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 17,159
- $S_T^2$ : Varianza total del instrumento. → 73,124

PRINT. Alfa de Cronbach – Variable dependiente

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	
Mejoramiento de los servicios registrales																										
Encuestado	Elementos tangibles						Empatía				Eficiencia						Estrategia de la Organización					Reclamos y sugerencias				SUMA ITEMS
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24		
E01	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	105	
E02	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	96	
E03	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3	90	
E04	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	2	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	97	
E05	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5	97	
E06	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	3	5	4	5	3	5	97	
E07	4	5	2	4	3	2	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	5	5	89	
E08	5	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	96	
E09	4	4	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	99	
E10	5	3	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	5	98	
E11	3	5	3	5	3	3	3	5	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3	5	3	3	4	5	5	92	
E12	4	4	3	3	2	4	4	5	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	4	5	3	5	4	3	88	
E13	4	5	3	3	5	3	4	5	3	5	4	5	3	3	5	3	2	5	3	3	2	4	3	3	88	
E14	4	5	3	5	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	5	3	3	2	2	2	4	4	4	5	83	
E15	3	3	5	4	5	5	5	5	3	2	2	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	96	
E16	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	3	5	4	100	
E17	4	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	105	
E18	3	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	5	3	4	5	5	3	4	4	3	3	3	94	
E19	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	93	
E20	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	5	2	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	3	87	
E21	5	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	3	3	5	3	2	2	4	3	4	4	2	89	
E22	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4	4	3	94	
E23	5	5	4	3	3	4	4	5	2	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	3	4	3	5	4	97	
E24	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	4	4	5	3	93	
E25	3	4	3	4	4	4	5	5	2	5	3	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	92	
E26	5	5	4	5	4	2	3	3	4	2	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	97	
E27	5	4	3	2	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	2	4	95	
E28	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	100	
E29	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	3	5	4	5	102	
E30	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	100	
E31	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	4	3	5	104	
E32	5	2	5	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	2	4	2	5	2	5	5	2	4	89		

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
E157	5	5	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	3	5	3	3	4	1	88
E158	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	2	95
E159	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	93
E160	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	99
E161	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	93
E162	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	2	94
E163	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	3	3	3	2	2	3	3	91
E164	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	99
E165	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	2	104
E166	3	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	2	95
E167	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	3	3	2	90
E168	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	2	86
E169	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	1	90
E170	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	89
E171	4	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	93
E172	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	5	2	87
E173	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	96
E174	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	2	88
E175	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	99
E176	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	95
E177	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	96
<b>Varianza</b>	0,4372	0,5023	0,5578	0,5306	0,612	0,7207	0,6426	0,7694	0,6655	0,6679	0,588	0,6399	0,6351	0,6217	0,679	0,5817	0,6243	0,6775	1,0489	0,6495	0,8826	0,6075	0,6049	1,6157	54,62000064	
<b>T. Varianza</b>	16,56216285																							0,727069314		

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0,73**
- k: Número de ítems del instrumento → 24
- $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 16,562
- $S_T^2$ : Varianza total del instrumento. → 54,620

## ESCALAS Y BAREMOS

Escalas y baremos de la variable **simplificación administrativa**

	Niveles y Rangos	Alta	Regular	Bajo
1	Simplificación administrativa (SA)	[93 – 125]	[59 – 92]	[25 – 58]
2	Preparatoria (P)	[19 – 25]	[12 – 18]	[5 – 11]
3	Diagnostico (D)	[27 – 35]	[17 – 26]	[7 – 16]
4	Rediseño (R)	[27 – 35]	[17 – 26]	[7 – 16]
5	Implementación y evaluación (IE)	[24 – 30]	[15 – 23]	[6 – 14]

	1. SA	2. P	3. D	4. R	5. IE
Valor máximo	125	25	35	35	30
Valor mínimo	25	5	7	7	6
Rango	100	20	28	28	24
Amplitud	33	6	9	9	8

Escalas y baremos de la variable **mejoramiento de los servicios registrales**

	Niveles y Rangos	Alta	Regular	Bajo
1	Mejoramiento de los servicios registrales (MS)	[112 – 150]	[71 – 111]	[24 – 70]
2	Elementos tangibles (ET)	[24 – 30]	[15 – 23]	[6 – 14]
3	Empatía (EM)	[16 – 20]	[10 – 15]	[4 – 9]
4	Eficiencia (EF)	[24 – 30]	[15 – 23]	[6 – 14]
5	Estrategia de la organización (EO)	[19 – 25]	[12 – 18]	[5 – 11]
6	Reclamos y sugerencias (ES)	[13 – 15]	[8 – 12]	[3 – 7]

	1. MS	2. ET	3. EM	4. EF	5. EO	6. ES
Valor máximo	150	30	20	30	25	15
Valor mínimo	24	6	4	6	5	3
Rango	120	24	16	24	20	12
Amplitud	40	8	5	8	6	4