



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del proceso administrativo y servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulação de Ecuador, 2022.

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

AUTORA:

Carabajo Gomez, Madelayne Asheley (orcid.org/0009-0006-7739-0264)

ASESORES:

Dr. Sánchez Chero, Manuel Jesús (orcid.org/0000-0003-1646-3037)

Mg. Alban Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, mis padres, Esposo e hijos, quienes han sido mi fuente inagotable de amor, apoyo y sacrificio a lo largo de mi vida. Su constante aliento y confianza en mí han sido fundamentales para llegar hasta este momento. Gracias por creer en mis sueños y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mis profesores y mentores, quienes me han guiado con sabiduría y han compartido su conocimiento. Su entusiasmo por la educación y su compromiso han sido motivadores para que supere mis capacidades y continúe en constante crecimiento intelectual.

A todas las personas que contribuyeron en mi investigación y brindaron su valiosa colaboración y tiempo. Su contribución fue esencial para el desarrollo de este trabajo y para el avance del conocimiento en este campo.

Madelayne

Agradecimiento

Deseo mostrar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que fueron fundamentales para lograr la culminación de este trabajo de investigación, y que me respaldaron incondicionalmente durante todo este trayecto

A mis compañeros de estudio, por su colaboración, intercambio de ideas y por hacer de este viaje académico una experiencia enriquecedora y divertida. Sus comentarios y perspectivas han sido valiosos para el desarrollo de mi trabajo.

a mi círculo familiar y amistades por su constante apoyo sin reservas, por escucharme y alentarme en los momentos de duda. Gracias por comprender mi ausencia en ocasiones y por siempre estar ahí para animarme.

Madelayne



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión del proceso administrativo y servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022.", cuyo autor es CARABAJO GOMEZ MADELAYNE ASHELEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 05 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS DNI: 16675940 ORCID: 0000-0003-1646-3037	Firmado electrónicamente por: SCHEROMJ el 05-08- 2023 09:49:08

Código documento Trilce: TRI - 0642194



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CARABAJO GOMEZ MADELAYNE ASHELEY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del proceso administrativo y servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2022.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MADELAYNE ASHELEY CARABAJO GOMEZ PASAPORTE: A4720206 ORCID: 0009-0006-7739-0264	Firmado electrónicamente por: M CARABAJOG el 05- 08-2023 09:20:54

Código documento Trilce: TRI - 0642195

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.1.1. Tipo de investigación	16
3.1.2. Diseño de Investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.3.1. Población	19
3.3.2. Muestra	19
3.3.3. Muestreo	19
3.3.4. Unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22

V.	DISCUSIÓN.....	33
VI.	CONCLUSIONES.....	39
VII.	RECOMENDACIONES.....	40
	REFERENCIAS.....	41
	ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre Planeación y servicio al usuario	22
Tabla 2: Prueba de Spearman: Planeación y servicio al usuario	23
Tabla 3: Relación entre organización y servicio al usuario.....	24
Tabla 4: Prueba de Spearman: Organización y servicio al usuario	25
Tabla 5: Relación entre dirección y servicio al usuario.....	26
Tabla 6: Prueba de Spearman: dirección y servicio al usuario.....	27
Tabla 7: Relación entre control y servicio al usuario	28
Tabla 8. Prueba de Spearman: control y servicio al usuario	29
Tabla 9: Relación de Gestión del proceso admin. y servicio al usuario.....	30
Tabla 10: Prueba de Spearman:Gestión del proceso adm. y servicio al usuar	31
Tabla 11: Alpha De Cronbach – Gestión Del Proceso Administrativo.....	31
Tabla 12: Alpha De Cronbach – Servicio al usuario	32

RESUMEN

El estudio tuvo como finalidad fundamental evaluar la relación de la gestión del proceso administrativo con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulação de Ecuador, 2023, tomando en cuenta que se debe fortalecer las capacidades blandas y duras del colaborador y el desarrollo profesional del mismo, para que se realice una buena gestión administrativa, además de desarrollar sus habilidades de comunicación propiciando su desarrollo de acorde al rol y funciones que asumen, para realizar una labor eficiente mediante la interacción con el servicio que ofrecen al usuario y de retroalimentación en las entidades del estado. Por consiguiente, ha sido desarrollada mediante un tipo de diseño básico y de nivel correlacional, por lo cual, fue de tipo aplicada, el diseño no experimental de corte transversal. La muestra estaba conformada por 32 colaboradores seleccionados por medio de un muestreo censal. Los hallazgos demostraron que entre gestión del proceso administrativo y servicio al usuario existe una relación significativa entre las variables, siendo así se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en la que indica que existe relación significativa entre las variables, es decir entre la gestión del proceso administrativo y el servicio al usuario.

Palabras clave: Gestión del proceso administrativo, el servicio al usuario, planeación, organización, dirección.

ABSTRACT

The main purpose of the study was to evaluate the relationship between the management of the administrative process and the service to the user in a civil registry of identification and cedula of Ecuador, 2023, taking into account that the soft and hard capacities of the collaborator must be strengthened and the development professional of the same, so that a good administrative management is carried out, in addition to developing their communication skills, promoting their development according to the role and functions they assume, to carry out an efficient work through interaction with the service offered to the user and feedback in state entities. Therefore, it has been developed through a type of basic and correlational level design, for which the non-experimental cross-sectional design was applied. The sample consisted of 32 employees selected through a census sample. The findings showed that between management of the administrative process and user service there is a significant relationship between the variables, thus rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis, which indicates that there is a significant relationship between the variables, that is, between management of the administrative process and user service.

Keywords: management of the administrative process, user service, planning, organization, direction.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo contemporáneo atraviesa por un proceso de globalización el cual tuvo como una de sus bases al denominado Consenso de Washington que en 1989 estableció los fundamentos de este orden económico. Ello implicó la transformación de un Estado burocrático a un Estado gerencial, el cual brindó principios para forjar un aparato estatal más efectivo, donde se enfatice el impacto y el resultado, la flexibilización de procesos de los trabajadores estatales. (Abad et al., 2022).

El organismo mexicano encargado de evitar la discriminación, el Consejo Nacional de la Discriminación en México, argumentó que el ejercicio del derecho a la identidad personal está tácitamente relacionado a la posibilidad de acceder al Registro Civil, lo cual, en este país, lejos de flexibilizarse se ha tornado progresivamente más rígido. México todavía se ubica en el sitio de los países con un alto índice de subregistro en Latinoamérica, al lado de Colombia, Brasil, República Dominicana y Nicaragua; en contraste a Argentina y Chile, países que han alcanzado el 98% de registros de nacimiento. En Ecuador, existe una entidad conocida como la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil (2022) refiere que es importante considerar que la ciudadanía dispone de beneficios importantes al poseer una inscripción de nacimiento, pues de esta forma pueden acceder a los derechos de la Constitución, y a los programas de inclusión social, contribuyendo al desarrollo de los ecuatorianos.

Por su parte, en el Perú, Grández (2022) indica que, con la aparición de RENIEC y el menester de edificar un empadronamiento único de identidad, se comenzó una sucesión la cual se identificó como la inserción de actas registrales, en otros términos, que dichas actas registrales que se encuentren en los ayuntamientos se trasladarían al sistema de inventarios de la RENIEC. En este contexto, se pudo evidenciar el problema de las actas incorporadas, donde la Sub-Gerencia de Procesamiento de los Registros Civiles reportó más de tres millones de actas escaneadas en el sistema de registro civil, de las cuales más de un millón presentaban observaciones, lo que equivalía a aproximadamente el 30% del total. Esta realidad implica que aun cuando las personas se encuentran inscritas en el

registro civil, este registro es limitado y en muchos aspectos hace inviable el acceso al DNI.

Según Ruiz de Alba (2013) citado por Elera (2018), indica que existen tres clases de variables: del entorno, personales y organizacionales, donde el proceso administrativo dio saltos importantes en el contexto del paradigma post burocrático en búsqueda de lograr las metas institucionales. En este orden de cosas es fundamental considerar la calidad del proceso administrativo desarrollado por las instituciones con un enfoque de optimización el cual haga posible que los trabajadores del Estado puedan prestar un mejor servicio a los ciudadanos, generando valor público y satisfaciendo los requerimientos de estos. De lo anterior se infiere que un gobierno nacional y sus diferentes organismos tienen que abocarse al fortalecimiento institucional con base en capacidad para ejecutar el proceso administrativo y generar un óptimo servicio a la ciudadanía, desde la planeación hasta el control y seguimiento en la implementación de sus planes.

En el estudio se desarrolló la realidad problemática de una institución dedicada al empadronamiento civil de identificación y cedulação de Ecuador, se tiene que el manejo del documento principal que es la cédula tiene que ser en físico para que el propietario de un acta o partida de nacimiento pueda obtener una copia íntegra de la misma. De otra parte, se presenta la falta de material para la entrega de cédulas y a su vez pasaportes, por lo que la mala administración provoca que los ciudadanos tengan distante sus turnos en uno o dos meses de espera. En la institución se cuenta con un registro civil para usuarios en línea, mediante la página web, que solamente permite al propietario que se registre en la cuenta y retirar un certificado simple de referencias como es, nacimiento, matrimonio, defunción, entre otros, no obstante, lo que no ha sido solucionado son las actas íntegras que se encuentran en el archivo las cuales no son subidas al sistema en el tiempo establecido en el procedimiento que son 72 horas. Todo esto perjudica al ciudadano ya que este debe presentar su cédula ante cualquier trámite externo ya que no siempre los datos del registro migran a entidades externas o se encuentran incompletos.

Dentro de esta realidad se planteó como pregunta general ¿Cómo se relaciona la gestión del proceso administrativo con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022? Por consiguiente, las interrogantes planteadas para el presente estudio fueron: ¿De qué manera se relaciona la planeación con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022?; ¿Cómo se relaciona la organización con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022?, ¿De qué forma se relaciona la dirección con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022?; ¿Cómo se relaciona el control con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022?.

La investigación se justificó desde la perspectiva práctica dado que se orientó a brindar opciones de solución a la problemática que se determine en la gestión del proceso administrativo y la atención al usuario de un registro civil de Ecuador. Asimismo, tiene una justificación social dado que la institución a investigada se constituye en un ente estatal que brinda un servicio estratégico para los ciudadanos ecuatorianos, cumpliendo con una obligación del Estado ante un derecho esencial establecido en la Constitución, como lo es el derecho a la identidad de las personas.

Por consiguiente, la finalidad general fue Evaluar la relación de la gestión del proceso administrativo con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022. Mientras que los específicos fueron, a). Analizar la relación entre la planeación y el proceso administrativo con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022; b). Analizar la relación de la organización con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022; c). Analizar la relación de la dirección con el proceso administrativo con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022 y d). Analizar la relación del control con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022.

Por otro lado, la hipótesis general se consideró La gestión del proceso administrativo se relaciona directamente con el servicio al usuario en un registro

civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2022. Por consiguiente, como específicas se plantea, a). la planeación se relaciona directamente con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2023; b). la organización se relaciona directamente el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2023, c). la dirección se relaciona directamente con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2023, d). el control se relaciona directamente con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2023

II. MARCO TEÓRICO

A lo largo de los estudios preliminares verificados a nivel universal, se consideró a Peña et al. (2022), cuyo motivo fue señalar las ventajas que posee el hecho de brindar a los usuarios un buen servicio. Se empleo el método cualitativo, apoyándose en la técnica de entrevista, esta se les realizó a los empleados de la cooperativa, asimismo se desarrolló el método de la encuesta, asignada a socios y clientes, por otro lado, se abordó el método bibliográfico, que cooperó a fundamentar las bases teóricas que respaldan esta investigación. El resultado que se destaca es que existe la exigencia de desarrollar la gestión administrativa ya que ayudará en la consolidación de la cooperativa; además se debe tomar en cuenta la perspectiva de los clientes potenciales, quienes priorizan la necesidad de la fidelización a través de diferentes promociones y fortalecimiento de la comunicación directa.

En el estudio realizado por Crespo et al. (2021), se planteó como finalidad analizar cómo la competencia de liderazgo tiene un impacto en la gestión administrativa dentro del sector de la banca privada, tanto en los directivos como en el proceso de gestión desde diferentes perspectivas: cliente, interno, financiero y de aprendizaje. Los métodos que se utilizaron fue la observación de manera directa en el área de trabajo, siendo los evaluados 20 ejecutivos, junto con un pre-experimento y el uso de la prueba estadística para evaluar los principales impactos logrados en cada variable. Por otra parte, los resultados revelaron que la competencia de liderazgo tiene una influencia significativa en la mejora de la gestión administrativa ofrecida por el banco, lo cual a su vez afecta en la perspectiva de los servicios deseados, reales y percibidos por los clientes. Según Main & Mohammad (2023), en su estudio tuvo como finalidad proponer un modelo de los efectos de la flexibilidad operativa en desempeño hospitalario a través de la capacidad gerencial y el compromiso de los empleados como variables mediadoras, se ha elaborado una investigación empírica limitada sobre la gestión de la flexibilidad operativa en el sector de la salud industria. Este estudio tuvo un modelo propuesto de metodología un estudio. En los resultados se demostró que la flexibilidad operativa tiene un impacto significativo en el desempeño del hospital. También se observó que el compromiso de los trabajadores tiene efectos beneficiosos con relación al rendimiento hospitalario. La

habilidad para hacer una buena gestión tuvo un resultado significativo en el desempeño del hospital sin tener un claro impacto. Además, la capacidad de gestión y el compromiso de los colaboradores desempeñaron un papel importante como mediadores parciales. efectos entre la flexibilidad operativa y el desempeño del hospital, y la participación de los empleados tiene un rol como efecto mediador parcial entre la capacidad de gestión y el desempeño del hospital. Concluyendo se ha logrado un progreso significativo en la gestión hospitalaria, especialmente en términos de flexibilidad operativa, capacidad de gestión.

García y Sánchez (2023), en su investigación tuvo como finalidad evaluar la ejecución de la política de modernización de la Gestión Pública en DSR y verificar la relación con la calidad del servicio, Además, en el apartado metodológico se realizó una investigación cuantitativa con un diseño no experimental, en el cual se encuestó a una muestra de 104 administradores. Los resultados obtenidos revelaron problemas en todos los componentes de la Gestión Pública implementada, y se encontró una relación significativa y directa ($r = 0,77$) con la percepción de calidad regular del servicio. En conclusión, se evidenció que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la política implementada para modernizar la gestión pública. En otro estudio realizado por Uskenbayeva et.al (2019), se investigó el uso de RPA (Automatización Robótica de Procesos) en los procesos de la administración pública a través de la acreditación de sujetos de actividades científicas y técnicas. Los resultados presentados en el artículo muestran el análisis y la metodología de aplicación de RPA, centrando la investigación en la automatización robótica de procesos administrativos. Este estudio contribuyó de manera significativa a mejorar el rendimiento de las agencias gubernamentales y la satisfacción de los ciudadanos, al tiempo que descendió los costos por medio de la automatización de funciones y procesos de las agencias gubernamentales a través de la incorporación de elementos de robotización en los procesos de negocio.

En su estudio, Espinoza y Nicola (2019) a fin de diseñar un manual de gestión de procesos que permitiera originar recientes estrategias para mejorar las actividades de una organización. Para esto, utilizaron la técnica de encuestas y entrevistas. Los resultados indicaron que en la coyuntura la empresa sigue utilizando una gestión

común, pese a los 30 años en circulación, lo cual ha dificultado su posicionamiento. Como conclusión, se destaca la pertinencia de indagar en nuevas estrategias y fomentar la intervención de todos los socios para mejorar la gestión de procesos y lograr los objetivos establecidos. Según Gomez et. al (2020), tuvo como finalidad de analizar la gestión administrativa y el servicio de calidad de emergencia, donde se empleó un estudio metodológico de corte transversal, descriptivo, no experimental, exploratorio. Además, se llevó a cabo la recolección de información mediante tres métodos: entrevistas, observación y encuesta Serqval. Los resultados obtenidos revelan que el 26,7% de los encuestados está muy de acuerdo con la adecuada atención proporcionada por las enfermeras, quienes cumplen un papel crucial como filtro principal. Por otro lado, el 46,7% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con el tiempo de espera para la atención, y esto se atribuye a la escasez de personal existente. Además, el 60% de los encuestados expresó cierto desacuerdo con respecto a ser atendidos dentro del tiempo estipulado por el servicio de urgencias. En cuanto a la amabilidad y el trato del personal de salud, el 50% de los usuarios se muestra algo de acuerdo con el buen trato que reciben. En conclusión, se encontró que el personal de salud de emergencia presenta cierta falta de conocimiento en algunas de las características relacionadas con la atención y los procesos de la Institución.

Por otro lado, Delgado (2022) tuvo como finalidad determinar los principales flujos de inversiones orientados a modernizar la administración pública y cómo esto incide en la calidad del servicio al ciudadano. Fue una investigación de naturaleza cualitativa, descriptiva y básica, la cual se basó en el análisis de diez artículos científicos. Se pudo concluir que diversas municipalidades vienen adoptando dentro de sus políticas funcionales diversos lineamientos dirigidos a modernizar sus sistemas de gestión con el objetivo final de lograr mejores niveles de gobierno corporativo, siendo en ese sentido, fundamental mejorar y reforzar las habilidades y competencias de los empleados del sector público respecto a la atención a la ciudadanía, lo cual contribuye, además, a mejorar la legitimidad e imagen de las instituciones.

Vargas (2021) tuvo como finalidad de establecer el dominio del proceso administrativo sobre calidad de los servicios que promete el Departamento de

Registros de Nacimientos en Babahoyo. Llevándose a cabo una investigación de naturaleza descriptiva, analítica, interpretativa y de campo, que dieron pase a la evaluación crítica y reflexiva en torno a las dos variables abordadas, mediante la utilización de cuestionarios, entrevistas y la observación directa al servicio brindado. Se llegó al término de que es imprescindible mantener un sistema de mejora constante en el servicio de registro, donde tanto el ambiente laboral como la cultura organizacional desempeñan un papel fundamental. Se identificaron como elementos influyentes en la baja percepción de los usuarios los tiempos de espera, el costo del servicio y la lentitud del trámite. López (2018), se tuvo como finalidad principal, se buscó determinar si existe una conexión entre la variable en cuestión y la satisfacción de los consumidores de la supuesta compañía. Se desarrolló mediante un diseño no experimental y mixto, con una muestra de 365 clientes seleccionados como subconjunto representativo. Se emplearon técnicas de recolección de datos, incluyendo entrevistas y cuestionarios. Los hallazgos obtenidos indicaron que las variables se correlacionan positivamente; concluyendo que si se otorga una mejora impulsiva en los servicios que ofrecen aumentara por ende la fidelización y satisfacción del cliente. Además, se identificó que los trabajadores no tienen entrenamiento profesional masivo y no existe motivación eficiente en la organización, por ello, es que puede existir una negativa en la satisfacción de los usuarios potenciales.

En el marco nacional, Quiñones (2021), en su exploración se empleó como fin, estatuir la conexión de la gestión administrativa y la calidad de servicio hacia el usuario, por otro lado, se basó en un análisis enfocado cuantitativamente, correlacional – descriptivo y de corte transversal. Además, en cuanto a las técnicas utilizadas para recopilar la base de datos, se abordó la encuesta, haciendo uso del cuestionario como herramienta principal, que se desarrolló en una porción de veinte integrantes (trabajadores y consumidores internos y externos). Los frutos que, se obtuvieron denotan, que el 90% de los entrevistados prioriza y conceptúa que la gestión administrativa en la agencia estuvo en un grado regulado, asimismo el servicio obtuvo un porcentaje del 40% que se considera en un nivel medio, teniendo en cuenta, además que el 35% la tilda como alta. En resumen, se llegó a la conclusión de que la gestión administrativa no guarda ninguna relación con la

calidad del servicio. Esto se refuerza aún más al observar que es la variable principal que menos se vincula con los aspectos de confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y calidad de los elementos tangibles pertenecientes a la variable de calidad de servicio. Asimismo, Bao et. al (2020), El objetivo principal del estudio fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios. Se utilizó un enfoque cuantitativo y se implementó un diseño transversal, correlativo y prospectivo. La muestra estuvo compuesta por 147 estudiantes, seleccionados mediante un muestreo probabilístico. Para la recopilación información, se emplearon dos cuestionarios validados y confiables: uno para evaluar la gestión administrativa y otro para medir la calidad del servicio. Se tomaron en consideración aspectos éticos en el proceso de investigación. Los datos recopilados fueron analizados descriptivamente, y para comprobar la hipótesis se aplicó la prueba de Spearman con un nivel de significancia de $p \leq 0,05$ y un intervalo de confianza del 95%, procesados en el software SPSS V22. Los resultados obtenidos revelaron que el 69.4% de los participantes consideró que la gestión administrativa se llevaba a cabo de manera aceptable, mientras que el 23.1% opinó que era ineficaz. En cuanto a la calidad del servicio, el 67.4% lo calificó como bueno y el 26.5% como regular. En conclusión, se pudo demostrar que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios de la Escuela de Posgrado.

Salas (2018), se obtuvo el fin general; precisar cómo los procedimientos administrativos se conectan con la complacencia de los usuarios en la colecta de prestación de agua potable del municipio distrital de Huaro. Dicho estudio se desarrolló continuando una perspectiva cuantitativa, no experimental, de igual manera responde a un tipo de investigación básica, en la cual, se aplicó el cuestionario para la evaluación de ambas variables, a 05 jornaleros de dicha municipalidad y 99 grupos familiares, usuarios del distrito de Huaro. Por ende, al llevar a cabo el procesamiento, análisis de datos, y finalmente su interpretación, se llegó a la deducción que existe una conexión importante entre ambas variables.

Según García (2018), el fin del trabajo fue determinar si la gestión de calidad, influye en la satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos. En relación al

enfoque metodológico, se utilizó un tipo explicativo, con un diseño retrospectivo. El objeto de estudio fue un hospital, y la muestra estuvo compuesta por 49 personas que desempeñan funciones tanto asistenciales como administrativas, así como 118 pacientes y/o usuarios. El muestreo se realizó de manera probabilística, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Los instrumentos utilizados fueron encuestas basadas en cuestionarios, los cuales fueron validados por expertos médicos. Tras la recopilación de datos y las pruebas realizadas, se pudo concluir que la gestión de calidad ejerce un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios en la unidad de cuidados intensivos del hospital.

Calderón (2018), cual fin principal fue examinar el vínculo de la administración del sistema de información de trámite con la satisfacción del cliente de una instalación de enseñanza superior, con el propósito de optimizar sus servicios para sus estudiantes y público en general, el cual se empleó un diseño descriptivo-correlacional en el cual se estableció una porción justa de 354 solicitudes de trámite, asimismo, las variables de estudio se van a medir a través de la encuesta, siendo su herramienta el cuestionario. Finalmente, a través del presente estudio se tuvo como conclusión que la administración de trámite documentario en gran parte es decadente, lo que representa el 42.4% y el nivel de satisfacción del cliente baja con un 51.4% en el establecimiento mencionado. Finalizando que se halla conexión entre las variables y por ello hay un nivel deficiente del desarrollo interno de ambos factores.

Portillo (2021), el estudio tuvo como finalidad, identificar de qué manera la plataforma digital de gestión documentaria, permite mejorar los procesos de trámite documentario en dicho hospital, la cual corresponde a un estudio aplicado, de diseño descriptivo y correlacional cuantitativo. Asimismo, se aplicó una muestra de 200 usuarios, Con ello se pretende mantener la gestión del sistema que se viene realizando desde hace años. Ante esto, la estrategia cero papeles se mostró más recomendable en esta investigación para la evaluación continúa utilizando diversos programas y proyectos, así como indicadores de gestión. Esto sugiere que es una herramienta útil para planificar, gestionar y aumentar la efectividad de los procedimientos administrativos, ya que da acceso para realizar las mejoras principales. Según Chavez y Hernani (2018), en su investigación que tuvo como

finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión administrativa en el personal; la población estuvo conformada por 60 colaboradores y se estudió mediante un tipo aplicado, con un alcance correlacional, diseño no experimental y cuantitativo. Los hallazgos revelaron que el 68,3% del personal consideró que el clima organizacional actual de la oficina es "muy adecuado" y que el 55,0% dijo que la gestión administrativa era "muy adecuada". Concluyendo que existe una alta relación en el clima organizacional y la gestión administrativa.

Por otro lado, según Cárdenas (2021), la investigación se planteó el fin principal de fijar el enlace existente de la gestión administrativa con la calidad del servicio al usuario. Esta investigación tuvo un diseño no experimental, de corte transversal, correlacional y de perspectiva cualitativa. La población se compuso por 7465 usuarios que asisten a la unidad, teniendo una muestra de 365, la base de datos recolectados se procesó en SPSS-v 23. El resultado que obtuvo posteriormente del estudio es que los usuarios indican que discrepan los elementos de la gestión administrativa como buenas prácticas de servicio al Usuario. Así mismo se encuentran satisfechos con los elementos de la calidad del servicio al usuario.

Salazar y Suarez (2021), su fin principal era definir de qué forma se conectan la gestión con la complacencia del cliente en la indicada unidad de estudio. Con respecto a la metodología empleada se trabajó con una perspectiva cuantitativa con diseño correlacional - descriptivo, no experimental de corte transversal. Asimismo, las referencias se recolectaron por medio de la aplicación de un número de 02 cuestionarios, uno para cada variable del estudio, aplicándolos a una muestra de 300 compradores potenciales. Finalmente, los hallazgos fueron un enlace positivo y de gran significancia entre la primera variable y la satisfacción del cliente resultó se tiene una moderada correlación. Concluyendo que mediante el estudio realizado se destaca que cuando la gestión administrativa responda de manera eficaz y eficiente a los objetivos organizacionales, y lograr satisfacer a los clientes.

Según Carhuapoma y Escobar (2019), su fin fue buscar la relación entre las variables calidad de servicio y la gestión administrativa, teniendo como lugar de estudio Huancavelica. El procedimiento metódico usado fue de tipo básico, con un grado correlacional y no experimental, tomando en cuenta la escala del Likert, para medir las técnicas de recojo de información, que se tomó en cuenta la observación,

la entrevista y la encuesta, empleadas a una muestra de 20 trabajadores administrativos y de 100 pobladores/usuarios. En el resultado se evidencio que la gestión administrativa si se enlaza significativamente con la calidad en el servicio al usuario, teniendo el coeficiente de spearman con un nivel positivo considerable. Flores (2018), se obtuvo como finalidad definir la conexión del proceso administrativo con la satisfacción de los usuarios. Con respecto al marco metodológico se empleó una delineación de tipo correlacional, que está ajustado a delimitar el valor de conexión entre las dos variables de estudio, además se empleó un cuestionario estructurado, aplicado a los usuarios de Osiptel. Con respecto a los resultados que se obtuvieron fue que el proceso administrativo tiene un grado eficiente; además, la satisfacción del usuario presenta un grado moderado. Concluyendo en el estudio que las dos variables se conectan significativamente. Abad (2022), su objetivo fue delimitar las conexiones de impacto entre la gestión de administración y la excelencia de los servicios de sus colaboradores. Dicha investigación fue no experimental, correlacionable descriptiva, su población y la muestra fue de tipo censo, ya que estuvo formada por 160 colaboradores, los cuales respondieron un número total de 02 instrumentos de recojo de información que se emplearon en esta tesis, el cual se dividió en dos, uno dirigido principalmente a la gestión administrativa con 20 interrogantes y el otro a la calidad en los servicios con 20 consultas. Hallando un fruto que indica, una correlación Spearman equivalente a 0,808, finalizando que dentro de las variables se visualiza conexiones altamente positivas, favoreciendo el impacto en ambas.

Respecto a la teoría de la primera variable, gestión del proceso administrativo, de acuerdo con Chiavenato, (2005). Las acciones que deberá realizar el administrador para utilizar los recursos de la sociedad, incluidos los humanos, técnicos y materiales (p. 45) Por otro lado, esto se respalda en Bachenheimer (2016) es un conjunto de actividades dirigidas por una institución gubernamental, responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones institucionales, de acuerdo con el marco de normas establecido. Según Cano (2017), indica la estimación del proceso administrativo, que implica una estructura que debe armonizar sus elementos principales: las personas, las tareas y la administración, que busca

armonizarlos; planeando acciones, organizando, ordenando y controlando resultados, además de procesar y descubrir mecanismos.

Sus dimensiones son: *Planeación*, es el desarrollo para implantar metas y seleccionar los medios para alcanzarlos. Es la acción de escoger a dónde quiere ir la empresa y cómo desea hacerlo. Se conceptúa como el procedimiento para definir qué acciones debe realizar una compañía y cuál es la opción más factible para hacerlo. La planeación es una de las principales funciones administrativas y se basa en generar un análisis del panorama actual de las organizaciones, y demarca objetivos o metas a obtener, implanta la estrategia general que ayudará lograr esos objetivos y desenvolverá planes de acción que indiquen estrategias (Stoner, 2015).

Organización, es la agrupación de áreas y unidades de una organización relacionadas entre ellas, por medio de conductos de comunicación, solicitudes de regulación interna y procedimientos constituidos por un colectivo, que cumplan con sus objetivos. La organización administrativa alcanza a los departamentos directivos para afianzar el manejo de una empresa. Lo que significa crear un entorno que permita a los empleados ser eficientes. (Mendoza-Briones, 2017).

Dirección, es el uso de entendimientos en la elección; hacia el debate de esta función se tiene que conocer acerca del proceder de la gente, siendo un sujeto e integrando una agrupación de manera apropiada lograr los objetivos de una organización. La dirección administrativa es una tarea compleja y de gran responsabilidad, que en su mayoría de casos lo tienen a cargo los gerentes y algunas figuras líderes y de autoridad en el interior de las organizaciones, y donde su objetivo es avalar que los fines proyectados se efectúen, lo que significaría batallar con imprevistos, y a menudo tomar decisiones (Jaime et al., 2022).

Control, forma parte de las funciones administrativas, la cual su fin es de garantizar de que los actos de la sociedad se desarrollen respecto a lo planeado, o valorar la eficacia de los frutos conseguidos, en otras palabras, el nivel de cercanía con lo proyectado. Las acciones administrativas de control mayormente involucran la adquisición de referencias enfocado al procedimiento empresarial y a los hallazgos, y la implementación de las enmiendas que sean concernientes para la corrección de las equivocaciones y maximizar la eficiencia. Se trata de un mecanismo de

retroinformación del plan organizacional que se somete para actuar el trio de pasos previos, principalmente de la planificación, fase donde se establece las posibilidades y metas. Suponiendo, una organización donde procesos se ajustan a lo planificado se convertirá en algo más competente. (Momblanc y Milán, 2020).

Sánchez (2016) citado por Miranda et. al (2021) indica que la definición de servicio en el ámbito económico es la acción de actividades destinadas a satisfacer una necesidad a usuarios, clientes o consumidores brindando un producto o servicio. Además, según la Presidencia del Consejo de ministros (2015), el servicio al usuario es la prestación que brinda el Estado a las personas residentes en un determinado ámbito geográfico, siguiendo procedimientos y estándares de atención al ciudadano, a fin de alcanzar su plena satisfacción.

Sus dimensiones son: *Accesibilidad al usuario*, es el grupo de hábitos que usa una organización para tolerar que sus consumidores desarrollen inquisiciones con sencillez. La totalidad de los consumidores necesitan gozar del acceso al servicio de atención al cliente sin interesar su condición, capacidad o acceso a dispositivos tecnológicos. Se basa en la premisa de que todo el mundo, independientemente de sus diferentes capacidades, debe poder interactuar con una empresa y obtener ayuda y respuestas en igualdad de condiciones (Calle y Montenegro, 2020).

Infraestructura, mobiliario y equipamiento, es el grupo de muebles y componentes asentados en la institución para desarrollar las actividades operativas y administrativas. El mobiliario es un recurso esencial para que el servicio al usuario se desarrolle en condiciones mínimas de dignidad. La infraestructura es el agrupamiento de edificaciones y áreas de uso público que proveen a la comunidad servicios de comodidad social y de soporte a las actividades económicas, sociales, culturales y recreativas (Numpaqué-Pacabaque y Rocha-Buelvas, 2016).

Proceso de atención, es el grupo de ejecuciones que una organización realiza con toda su comunidad laboral, constituyendo diversos departamentos. El fin es asegurar una vivencia firme y satisfactoria a cada cliente para comprender y ayudar a los clientes en sus menesteres. Son un conjunto estandarizado de prácticas para el manejo de dudas, problemas y sugerencias de las personas que compran productos y servicios de las empresas. (Levy y Carrasco, 2020).

Transparencia y acceso a la información, es una facultad de las personas que los gobiernos garantizan su publicidad sobre los datos que emanen las actividades de ejercicio, exceptuando los establecidos en esta Ley. Implica un flujo de información idónea, relevante e integral, la obligación del estado es de dar a saber a la población de todos sus actos, en particular del dinero público (Calle y Montenegro, 2020).

Medición y satisfacción, implica tener conocimiento de cómo se sienten los usuarios en la interacción de sus productos o servicios. Entre las ventajas que tiene medir la satisfacción de los usuarios se encuentran conocer la intención de uso y el nivel de fidelidad de los usuarios. Los datos juntados desde la satisfacción del usuario son para hallar áreas problemáticas en los procedimientos, analizando y evaluando los vínculos con los usuarios, generando nuevas ideas. (Minciencias, 2023).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según CONCYTEC (2018) fue de tipo básica, ya que estuvo dirigido y abarcó un entendimiento más amplio y completo mediante el análisis de sucesos visibles o de las relaciones establecidas, por ello se buscó realizar el estudio de un problema destinado a la búsqueda de conocimiento.

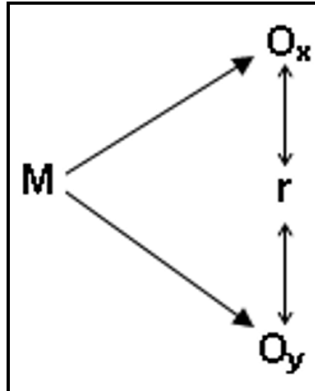
3.1.2. Diseño de Investigación

Al no generarse manipulación de las variables, se abordó un diseño no experimental y transeccional, porque la aplicación del instrumento se realizó en un único y determinado momento a la muestra. De otra parte, de acuerdo con Sánchez y Reyes (2015) fue no experimental, no se realizó la utilización de variables, considerándose solo los fenómenos observables. Además, indican que en los diseños transeccionales el investigador recopila los datos en un momento único. De otra parte, según Arias et. al (2022), indican que la investigación correlacional es encontrar explicaciones mediante el estudio de relación de variables sin que exista una manipulación de estas, por ello, el estudio fue correlacional con el fin de medir la relación entre la gestión del proceso administrativo y el servicio al usuario de la institución.

El enfoque del estudio fue cuantitativo, dado que se debió cuantificar las variables para lograr su medición. En este orden de ideas, Hernández y Mendoza (2018) refirieron que a través de este enfoque se pretende reunir datos y posteriormente probar las hipótesis con apoyo estadístico a efecto de la demostración de teorías.

Donde

Figura 1
Diseño metodológico



Fuente: Elaborado por Carabajo Gomez Madelayne

Leyenda:

M: muestra

Ox: Gestión del proceso administrativo

Oy: Servicio al usuario

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Gestión del proceso administrativo

Definición conceptual:

Para Bachenheimer (2016) es un conjunto de actividades dirigidas por un órgano de gobierno, responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones institucionales, de acuerdo con el marco de normas establecido.

Definición operacional:

Se midió considerando las siguientes dimensiones de planeación, organización, dirección, control.

Indicadores: Los indicadores que se tomaron en cuenta para la dimensión planeación: se consideraron definición de misión y visión, formulación de objetivos, definición de planes operativos y programación de actividades. Por otro lado, con

respecto a la segunda dimensión que es organización se plantearon los indicadores de designación de división del trabajo, asignación de actividades, asignación de recursos, definición de autoridad y responsabilidades. Por consiguiente, se tiene como tercera dimensión, la dirección, aquí se consideró como indicadores, la designación de personas, coordinación de esfuerzos, nivel de comunicación, motivación al personal y el estilo de liderazgo. Finalmente, como cuarta dimensión se tiene el control, donde se tomaron en cuenta los indicadores como los estándares de calidad, monitoreo de desempeño, evaluación de desempeño, y acciones correctivas.

Escala de medición: La escala de medición fue ordinal.

Variable: Servicio al usuario

Definición conceptual:

Es la prestación que brinda el Estado a las personas residentes en un determinado ámbito geográfico, siguiendo procedimientos y estándares de atención al ciudadano, a fin de alcanzar su plena satisfacción (Presidencia del Consejo de ministros, 2015).

Definición operacional: La variable servicio al usuario, se consideraron las siguientes dimensiones: accesibilidad al usuario, Infraestructura, mobiliario y equipamiento, Proceso de atención, Transparencia y acceso a la información, Medición y satisfacción.

Indicadores: Con respecto a las dimensiones se tomaron en cuenta los siguientes indicadores. Para la primera dimensión que es accesibilidad al usuario, se plantearon los indicadores de canal presencial, canal telefónico, canal virtual, y canal móvil. Asimismo, como segunda dimensión que es la Infraestructura, mobiliario y equipamiento, se tomaron en cuenta los indicadores de espacio físico, adaptación del espacio físico, señalización y mapas de riesgos, equipamiento para atención al usuario. Por otro lado, como tercera dimensión que es el proceso de atención se tienen los indicadores, orientación al usuario, pagos vinculados a los servicios, protocolo de atención al usuario, trato preferente y equitativo. Como cuarta dimensión es la Transparencia y acceso a la información, y se tiene como

indicadores la transparencia y acceso. Asimismo, se tiene como quinta dimensión la medición y satisfacción donde se plantearon los indicadores de satisfacción del usuario y reclamos y sugerencias

Escala de medición: Se consideró una escala de medición ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Hernández y Mendoza (2018), es el grupo total de elementos que tienen los mismos atributos. La población se conformó por los trabajadores de la organización que en total son 32 colaboradores.

Criterios de inclusión

Para el caso de los trabajadores, los criterios de inclusión fueron: varones y mujeres que laboran en la institución indistintamente de la modalidad contractual en la que se encuentren.

Criterios de exclusión

En lo que concierne a los trabajadores fueron aquellos que se encuentran en periodo vacacional o haciendo uso de licencias laborales.

3.3.2. Muestra

Según Ñaupas et al. (2018) es un subconjunto, donde se analiza los comportamientos, entre otros factores que ayuden a poder determinar un problema. Para el caso de los colaboradores de la institución, se consideró una muestra censal, siendo esta al igual que la población de 32 personas.

3.3.3. Muestreo

Hernández & Mendoza (2018), indica que es el estudio a elegir de una población y cuyo conjunto forma la muestra. Respecto a los trabajadores de la institución se trabajó con una muestra censal, por lo que no se aplicó ningún tipo de muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis

Hernández & Mendoza (2018), consiste en el segmento de datos creada para describir los conceptos de interés y permiten comprender el fenómeno analizado. Por ello, en la investigación se toma en cuenta a cada uno de los trabajadores de la organización.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se abordó la técnica de la encuesta con el fin de investigar directamente en cuanto a las variables en estudio. De acuerdo con Cohen & Gomez (2019) esta es una técnica de búsqueda de datos a través de interrogantes a los individuos que conforman la unidad.

De otro lado, el instrumento en este caso el cuestionario Según Arias (2020) es una herramienta que permite a los científicos sociales hacer una serie de preguntas sumativas a una muestra de población utilizando procesamiento de respuestas cuantitativas y agregadas para describir relaciones y/o comparaciones estadísticas, para el estudio realizado, el cuestionario estuvo conformado por preguntas en escala de Likert que permitieron posteriormente establecer la correlación entre gestión del proceso administrativo y servicio al usuario.

3.5. Procedimientos

Se coordinó con las autoridades de la institución, las horas y días en que se podía aplicar la herramienta de recojo de información a los colaboradores, con el fin de lograr con éxito dicha actividad y posteriormente se realizó la tabulación, análisis e interpretación con el apoyo de medios informáticos.

3.6. Método de análisis de datos

Se abordó por medio del apoyo de software estadístico SPSS 26, el cual fue necesario para la tabulación e interpretación de la figuras y tablas. De otra parte, cabe resaltar que el estadístico de prueba aplicado fue la rho de Spearman, considerando no paramétricas mediante y se logró establecer el nivel de correlación.

3.7. Aspectos éticos

Según Viorato (2019), indica que, si no se observa un comportamiento ético en un estudio, existe una alta probabilidad de que este falle. Se pueden encontrar pruebas de irregularidades que cuestionen la credibilidad, profesionalismo y autenticidad del investigador. En dicho estudio se respetaron los derechos de los encuestados como son el anonimato y el respeto a su dignidad. Asimismo, la responsabilidad, honestidad y veracidad en cada procedimiento del marco de la investigación, cumpliendo con los deberes establecidos en el Código de Ética vigente.

IV. RESULTADOS

A lo largo de este proceso, hemos llevado a cabo un riguroso análisis y una exhaustiva recopilación de datos, con el fin de encontrar una visión clara y objetiva de los resultados que hemos obtenido, para garantizar la fiabilidad de cada uno de los hallazgos. Es importante destacar que estos resultados no son el fin de nuestro camino, sino más bien el comienzo de nuevas preguntas y oportunidades de investigación.

Objetivo 1: Analizar la relación entre la planeación y el proceso administrativo con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulación de Ecuador, 2022

Tabla 1.

Relación entre Planeación y servicio al usuario

PLANEACION	SERVICIO AL USUARIO											
	TOTAL MEN EN DESAC		EN DESAC		INDECISO		EN ACUERD		TOTAL MEN EN ACUERD		TOTAL	
	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
EN DESACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	5.9	1	8.3	2	6.3
INDECISO	0	0.0	0	0.0	2	66.7	3	17.6	3	25.0	8	25.0
EN ACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	70.6	2	16.7	14	43.8
TOTALMENTE EN ACUERDO	0	0.0	0	0.0	1	33.3	1	5.9	6	50.0	8	25.0
TOTAL	0	0.0	0	0.0	3	100.0	17	100.0	12	100.0	32	100.0

Fuente: Madelayne Carabajo Gómez

Se visualizó que un 66.7% se encontró indeciso con respecto a la planeación y el servicio al usuario. Sin embargo, un 50% se encontraron totalmente de acuerdo con la planeación el servicio al usuario. Por otro lado, un 25% indicaron que estuvieron totalmente de acuerdo con el servicio, pero se encontraron indecisos con la planeación.

Contrastación de la Hipótesis específica 1

HE1: La planeación se relaciona directamente con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2023

Tabla 2:

Prueba de Spearman: Planeación y servicio al usuario

		SERVICIO AL USUARIO	
SPEARMAN'S RHO	PLANEACION	CORRELATION COEFFICIENT	,025
		SIG. (2-TAILED)	,894
		N	32

Fuente: Madelayne Carabajo Gómez

Se evidenció que el coeficiente de Spearman es 0,338, fue una correlación positiva, donde ($p=0.000 < 0.05$) por lo que se aceptó la H1 (Hipótesis alterna), es decir que la Gestión del proceso administrativo se relacionó directamente con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2023.

Objetivo 2: Analizar la relación de la organización con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2023

Tabla 3:

Relación entre organización y servicio al usuario

ORGANIZACION	SERVICIO AL USUARIO											
	TOTALM EN DESAC		EN DESAC		INDECISO		EN ACUERD		TOTALMEN EN ACUERD		TOTAL	
	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
EN DESACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	5.9	1	8.3	2	6.3
INDECISO	0	0.0	0	0.0	2	66.7	3	17.6	3	25.0	8	25.0
EN ACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	70.6	2	16.7	14	43.8
TOTALMENTE EN ACUERDO	0	0.0	0	0.0	1	33.3	1	5.9	6	50.0	8	25.0
TOTAL	0	0.0	0	0.0	3	100.0	17	100.0	12	100.0	32	100.0

Fuente: Madelayne Carabajo Gómez

Se evidenció que un 66.7% se encontraron indecisos con respecto a cómo se gestiona la organización dentro de la empresa junto con el servicio al usuario. Asimismo, un 70.6% se encontró de acuerdo con ambos factores, pero el 5.9% solo estuvo de acuerdo con el servicio al usuario y en desacuerdo con la organización.

Contrastación de la Hipótesis específica 2

HE2: La organización se relaciona directamente el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2023

Tabla 4:

Prueba de Spearman: Organización y servicio al usuario

		SERVICIO AL USUARIO	
SPEARMAN'S	ORGANIZACION	CORRELATION	,158
RHO		COEFFICIENT	
		SIG. (2-TAILED)	,387
		N	32

Fuente: Madelayne Carabajo Gómez

La correlación de Spearman es 0,387, fue una correlación positiva, donde ($p=0.000 < 0.05$) por ello se aceptó la H1, entonces se puede decir que la organización se relacionó directamente con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2023.

Objetivo 3: Analizar la relación de la dirección con el proceso administrativo con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2023

Tabla 5:

Relación entre dirección y servicio al usuario

DIRECCION	SERVICIO AL USUARIO											
	TOTALM EN DESAC		EN DESAC		INDECISO		EN ACUERD		TOTALMEN EN ACUERD		TOTAL	
	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	11.8	0	0.0	2	6.3
EN DESACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	16.7	2	6.3
INDECISO	0	0.0	0	0.0	2	66.7	4	23.5	3	25.0	9	28.1
EN ACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	64.7	4	33.3	15	46.9
TOTALMENTE EN ACUERDO	0	0.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0	3	25.0	4	12.5
TOTAL	0	0.0	0	0.0	3	100.0	17	100.0	12	100.0	32	100.0

Fuente: Madelayne Carabajo Gómez

Se evidenció que un 64.7% se encontraron en acuerdo con el servicio y al factor dirección, con respecto a cómo se gestionó la dirección dentro de la organización junto con el servicio al usuario un 33.3% si se encontraron indecisos. Sin embargo, un 11.8% se encontraron de acuerdo con el servicio al usuario, pero en total desacuerdo con la dirección de la empresa.

Contrastación de la Hipótesis específica 3

HE3: La dirección se relaciona directamente con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2023

Tabla 6:

Prueba de Spearman: dirección y servicio al usuario

		SERVICIO AL USUARIO	
SPEARMAN'S	DIRECCION	CORRELATION	,158
RHO		COEFFICIENT	
		SIG. (2-TAILED)	,387
		N	32

Fuente: Elaborado por Carabajo Gómez Madelayne

Se analizó que el coeficiente de Spearman de 0,387, fue una correlación positiva, donde ($p=0.000 < 0.05$) por ende se aceptó la H1 (Hipótesis alterna), entonces la dirección se relacionó directamente con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2023.

Objetivo 4: Analizar la relación del control con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2023.

Tabla 7:

Relación entre control y servicio al usuario

CONTROL	SERVICIO AL USUARIO											
	TOTAL M EN DESAC		EN DESAC		INDECISO		EN ACUERD		TOTAL M EN EN ACUERD		TOTAL	
	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	8.3	1	3.1
EN DESACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	17.6	0	0.0	3	9.4
INDECISO	0	0.0	0	0.0	2	66.7	2	11.8	1	8.3	5	15.6
EN ACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	64.7	5	41.7	16	50.0
TOTALMENTE EN ACUERDO	0	0.0	0	0.0	1	33.3	1	5.9	5	41.7	7	21.9
TOTAL	0	0.0	0	0.0	3	100.0	17	100.0	12	100.0	32	100.0

Fuente: Madelayne Carabajo Gómez

Según se visualizó, el 41.7% indica estar totalmente de acuerdo con el control y el servicio al usuario que brinda la organización. Sin embargo, el 11.8% solo estuvo de acuerdo con el servicio al usuario, pero se encontraron indecisos con respecto al control que se gestiona dentro de la organización. Asimismo, existió un nivel de postura alta de acuerdo con respecto a dimensión y variable.

Contrastación de la Hipótesis específica 4

HE4: El control se relaciona directamente con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2023.

Tabla 8.

Prueba de Spearman: control y servicio al usuario

		SERVICIO AL USUARIO	
SPEARMAN'S	CONTROL	CORRELATION	,246
RHO		COEFFICIENT	
		SIG. (2-TAILED)	,175
		N	32

Fuente: Madelayne Carabajo Gómez

Se detectó que el coeficiente es 0,175, es una correlación positiva, por ello se aceptó la H1(Hipótesis alterna), en otros términos, el control se relacionó directamente con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2023.

OBJETIVO GENERAL: Evaluar la relación de la gestión del proceso administrativo con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2023.

Tabla 9:

Relación de Gestión del proceso admin. y servicio al usuario

GESTION DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	SERVICIO AL USUARIO											
	TOTALM EN DESAC		EN DESAC		INDECISO		EN ACUERD		TOTALMEN EN ACUERD		TOTAL	
	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %	N	N %
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0,0	0	0.0	0	0.0
EN DESACUERDO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	5.9	1	8.3	2	6.3
INDECISO	0	0.0	0	0,0	2	66.7	3	17	3	25.0	8	25.0
EN ACUERDO	0	0.0	0	00	0	0.0	12	0.706	2	16.7	14	43.8
TOTALMENTE EN ACUERDO	0	0.0	0	0,0%	1	33.3	1	5.9	6	50.0	8	25.0
TOTAL	0	0,0%	0	0,0%	3	100.0	17	100.0	12	100.0	32	100.0

Fuente: Madelayne Carabajo Gómez

Se evidenció que existió un 50% de los trabajadores que, si estuvieron de acuerdo con la gestión del proceso administrativo y el servicio al usuario, por otro lado, se tuvo que el 33.3% se encontraron totalmente de acuerdo con la gestión del proceso administrativo, pero al mismo tiempo indecisos con el servicio que se le brindó al usuario. Sin embargo, también existió un 25% que estuvo de acuerdo con el servicio del usuario pero indeciso con la gestión administrativa.

Contrastación de la Hipótesis General

HG1: La gestión del proceso administrativo se relaciona directamente con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2023.

Tabla 10:

Prueba de Spearman: Gestión del proceso admin. y servicio al usuario

USUARIO		SERVICIO AL	
SPEARMAN'S	GESTION DEL	CORRELATION	,175
RHO	PROCESO	COEFFICIENT	
	ADMINISTRATIVO	SIG. (2-TAILED)	,338
		N	32

Fuente: Madelayne Carabajo Gómez

Se analizó que el coeficiente es de 0,338, contando con una correlación positiva, por lo que se aceptó la H1(Hipótesis alterna), dicho de otra forma, la Gestión del proceso administrativo se relacionó directamente con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulaación de Ecuador, 2023.

Tabla 11:

Alpha De Cronbach – Gestión Del Proceso Administrativo

ALPHA	
CRONBACH'S	N OF ITEMS
,971	17

Fuente: Madelayne Carabajo Gómez

EL instrumento del cuestionario de la variable Gestión Administrativa obtuvo una índice confiabilidad alto de 97.1%, es decir existió un alto nivel de asociación interna en los Items con respecto a la variable.

Tabla 12:

Alpha De Cronbach – Servicio al usuario

ALPHA CRONBACH'S	N OF ITEMS
,956	16

Fuente: Madelayne Carabajo Gómez

El instrumento del cuestionario de la variable servicio al usuario obtuvo una índice confiabilidad alto de 95.6%, es decir existió un alto nivel de relación interna y consistencia en los Items con respecto a la variable.

V. DISCUSIÓN

Se abordó como primera finalidad de analizar la relación entre la planeación y el proceso administrativo con el servicio al usuario. La planeación implica identificar y evaluar las oportunidades y desafíos presentes del entorno donde opera la organización. Se evidencia una relación significativa entre la planeación y el servicio al usuario de un registro civil de identificación y cedula, esto se dio debido a que si existe una planificación previa con respecto, donde se tienen claros los objetivos y la programación de actividades a lograr. En el estudio realizado por Peña et. al (2022), se encontró alineaciones con estos resultados, debido a que los autores determinaron un vínculo positivo en las variables, haciendo uso del coeficiente de Spearman, sustentado en lo que respecta a las actividades diarias a realizar para desarrollar la gestión administrativa y lograr los objetivos se relaciona en la perspectiva de los clientes. Asimismo, Salazar y Suarez (2021), los hallazgos encontrados coinciden con los resultados obtenidos ya que el estudio realizado indica que la gestión administrativa replique de manera eficaz y eficiente a los objetivos, se logrará satisfacer eficientemente a los clientes.

Por su parte, los resultados de Crespo et. al (2021) difieren debido a que encontraron que la influencia entre ambas variables si se encuentra en un nivel alto. Por consiguiente, el estudio concluyó que la gestión administrativa brindada afecta directamente la perspectiva de los servicios. Por ende, se contrasta y analiza que la planeación influye y es parte principal de la gestión del proceso administrativo para así poder brindar un buen servicio al usuario. En los resultados de Portillo (2021), se identifica la relación ciega que existe en la influencia de los procedimientos administrativos en el servicio al usuario, evaluando que la gestión administrativa da acceso para realizar las mejoras principales a la calidad del servicio.

Como segundo objetivo específico es analizar la relación de la organización con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022. La organización incluye el diseño de sistemas y procedimientos para garantizar que las actividades se realicen de manera coordinada y coherente. En la presente investigación se encontró que existe una relación moderada entre la

organización con el servicio al usuario, sustentado en que si se realizan procedimientos y se elaboran estructuras para poder brindar de manera eficiente el servicio. En el estudio realizado por García & Sánchez (2023), en su investigación se encontraron resultados similares que guardan concordancia con la investigación, los autores al analizar la implementación de procesos operativos de modernización que forman parte de la organización, se verifico que, si existe una relación con la calidad del servicio, por ello se determinó un nivel moderado, esto se debe a que existe una buena organización. Asimismo, el estudio de Espinoza & Nicola (2019), los resultados de la investigación concuerdan ya que la intención de diseñar un manual de procesos para mejorar la organización en las actividades afecta directamente al servicio al usuario.

Los resultados de las investigaciones indican una relación moderada entre la organización y el servicio al usuario estos hallazgos respaldan la importancia de una buena organización, con sistemas y procedimientos adecuados, para garantizar un servicio de calidad para los usuarios. Las investigaciones adicionales también respaldan estos resultados, destacando el impacto de la organización en la calidad del servicio al usuario.

Referente al tercer objetivo específico analizar la relación de la dirección con el proceso administrativo con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022. La dirección implica establecer canales de comunicación efectivos dentro de la organización, además, se encargan de motivar y fomentar un ambiente de trabajo positivo, fomentando el trabajo en equipo y el desarrollo de habilidades. En los resultados procesados se encontró una relación positiva entre la dirección con el servicio al usuario. En la investigación realizada por Vargas (2021), en su investigación se evidenciaron resultados con factores positivos comunes a la investigación abordada, se encontró que la necesidad de mantener una mejora continua es una pieza fundamental la cultura y el clima organizacional, así como el desarrollo de las habilidades blandas, todo esto forma parte principal de la dirección que repercute en la calidad del servicio al usuario.

Asimismo, Lopez (2018), sus resultados concuerden con lo mencionado anteriormente, debido a que si no existe un buen direccionamiento de la

organización se va a repercutir en la insatisfacción del cliente. Por otro lado, Chávez & Hernani (2018), en sus resultados destacaron la importancia del clima organizacional como parte influyente de la gestión administrativa, esto debido a que existió un buen nivel de desarrollo de dirección dentro de la organización, ya que se contó con una buena comunicación y relaciones interpersonales adecuadas, ocasionando que exista una adecuada gestión administrativa. Por lo tanto, analizando lo anterior, la dirección lo conforma la motivación y la comunicación que exista entre los individuos de la organización y mientras estos factores no se encuentren desarrollados adecuadamente, existirá un nivel bajo de servicio al usuario. Por consiguiente, Cárdenas (2021), sus resultados difieren en un mínimo con los resultados de la investigación, ya que indican que los usuarios discrepan con los elementos de la gestión administrativa y valoran las buenas prácticas de servicio al Usuario. Así mismo se encuentran satisfechos con los componentes del servicio al usuario, finalizando que hay una relación muy débil entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario. Por ello, se analiza que, aunque la gestión administrativa puede no ser un factor determinante en la calidad del servicio, existen otros factores que inciden en la satisfacción del usuario, como las prácticas de servicio al cliente y esto forma parte de la dimensión abordado de dirección, ya que el personal cuenta con el desarrollo de las habilidades blandas.

Estos hallazgos en los resultados y las contrastaciones dadas respaldan la importancia de una dirección efectiva para brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. No obstante, se reconoce que existen diferencias en los resultados y la investigación ayudara como un aporte para realizar más investigaciones para obtener una visión más completa y precisa de la relación entre la dirección como elemento del proceso administrativo y el servicio al usuario en diversos contextos y organizaciones.

Concerniente al cuarto objetivo específico analizar la relación del control con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulação de Ecuador, 2022. Con respecto al control, se indica que se refiere a las acciones administrativas enfocado al procedimiento empresarial y a los hallazgos para la corrección de las equivocaciones y maximizar la eficiencia. (Momblanc y Milán, 2020). Sin embargo, se puede abordar dentro de los resultados obtenidos que se refiera las

evaluaciones y el monitoreo que permite medir los resultados y se enfoca de igual manera en el desempeño de los colaboradores, con el objetivo de alcanzar de manera correcta y tomando en cuenta las prevenciones necesarias para las metas. Se concuerda con los resultados de Main & Mohammad (2023), donde se evidenció que la flexibilidad operativa del control en el desempeño se relaciona con la capacidad de gestión que se tiene dentro de la organización, formando parte de ello el compromiso del personal, la participación de los empleados como mediadores en la gestión administrativa.

Por ende, se visualiza que los elementos como es el desempeño de los colaboradores, componente del control forman parte fundamental dentro de la gestión del proceso administrativo, por ello se relacionan significativamente según los resultados abordados. Estos hallazgos respaldan la importancia de tener mecanismos de control adecuados, como evaluaciones y monitoreo, para asegurar un desempeño óptimo de los participantes y, por ende, brindar un servicio de calidad.

Referente al objetivo general evaluar la relación de la gestión del proceso administrativo con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedula de Ecuador, 2022. La gestión del proceso administrativo es un conjunto de pasos o etapas a seguir para la gestión de los recursos internos. En los resultados procesados se evidencio que existe una relación entre ambas variables. Los hallazgos son similares a la investigación de Gomez et. al (2020), en sus resultados se obtuvieron que la gestión administrativa es deficiente debido a la mala calidad del servicio que se brinda en la organización, por ende, si existe una relación altamente positiva entre las variables de estudio. En lo que respecta a los resultados de García (2018), se analiza que, si se asemejan a los resultados con respecto al servicio al usuario ya que la gestión de calidad incide en la satisfacción del usuario.

Por otro lado, los resultados se difieren de la investigación de Quiñones (2021), donde se evidencio que la gestión administrativa se encontró en nivel regular y la calidad de servicio en un nivel medio a alto, por ende, se concluyó que la gestión administrativa no tiene relación con la calidad de servicio. Sin embargo, en la investigación de Bao et. al (2020), los resultados obtenidos fueron que la gestión

se encontró en un grado aceptable y se calificó por ende la calidad de servicio como buena. Por consiguiente, según las investigaciones propuestas anteriormente se puede analizar, que si bien es cierto la gestión del proceso administrativo son las actividades que se realizan para poder alcanzar los objetivos planteados esta gestión puede influir y relacionarse directamente con la calidad de servicio, siempre y cuando el talento humano se encuentre en un nivel óptimo de desarrollo en su desempeño laboral.

Por lo consiguiente, se tienen los resultados de Calderón (2018), los cuales difieren con respecto a los obtenidos en el estudio donde se obtuvo que el proceso administrativo es deficiente, sin embargo, se contaba con un buen resultado en la calidad de servicio, analizando y contrastando ello, se encuentra una conexión entre las variables. Por lo anterior mencionado, al analizar los resultados de los estudios realizados por Carhuapoma y Escobar (2019) se asemejan a los resultados obtenidos en la investigación, proporcionan evidencia sólida de una conexión significativa entre la gestión administrativa y el servicio al usuario. En consecuencia, Flores (2018) sobre la relación entre la gestión administrativa y el servicio al usuario, se puede observar que ambos estudios respaldan la existencia de una conexión significativa entre estas variables. Estos hallazgos resaltan la importancia de una gestión administrativa eficiente y efectiva en la mejora de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Asimismo, el estudio realizado por Abad (2022), dio como hallazgo que existe una influencia directa entre una gestión administrativa efectiva y la excelencia en los servicios brindados por los colaboradores. Los resultados de este estudio guardan concordancia con los resultados, debido a que tienen implicaciones importantes tanto para las organizaciones como para los profesionales de la administración y la gestión de servicios. Por un lado, las organizaciones pueden utilizar esta información para mejorar su gestión administrativa y, a su vez, aumentar la excelencia en los servicios brindados por sus colaboradores. Esto puede conducir a una mayor satisfacción del cliente, fidelidad y reputación positiva para la organización.

En general, estos resultados enfatizan la importancia de una gestión administrativa efectiva y un eficiente manejo de los elementos para brindar un servicio de alta calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Como investigador, es fundamental tener en cuenta estos hallazgos al desarrollar estrategias y prácticas que mejoren la gestión administrativa y promuevan la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en diversas organizaciones y sectores.

VI. CONCLUSIONES

En el presente estudio, la planificación evidencio una relación significativa con el servicio al usuario en el registro civil, con una correlación de 0,338, por esta razón se estima la institución realice una planificación previa y controlando las actividades y metas alcanzar, el servicio al usuario se brindará de forma correcta y sin dificultad, cooperando así en mejorar la calidad.

La organización se relaciona positivamente con servicio al usuario en la institución, con un coeficiente de 0,387, esto evidencia que una buena organización que incluya el diseño de sistemas y procedimientos eficientes previo conocimiento del desarrollo adecuado de las actividades contribuirá a una relación más moderada con un alto nivel del servicio al usuario.

La dirección se relaciona positivamente con el servicio al usuario, con un nivel de 0,387, por ende, se analiza que para que exista un buen manejo de la dirección, implica contar con una motivación y comunicación efectiva dentro de la organización, ya que tendrá un impacto moderado a alto en el servicio al usuario. El desarrollo adecuado de estos factores contribuye a una gestión administrativa efectiva y a una mayor calidad en el servicio brindado al usuario.

El control cuenta con una correlación positiva con el servicio al usuario, con una correlación de 0,175, destacando que se encuentra dentro de la institución como la relación más débil entre dimensión y variable. Esto debido a que la capacidad de gestionar el desempeño y el compromiso de los colaboradores son factores clave para garantizar un control efectivo. Por ende, se respalda la importancia de incluir el control como parte integral de la gestión administrativa para conseguir las metas de manera correcta.

Finalmente se determinó si hay relación en la gestión del proceso administrativo y el servicio al usuario, contando con un grado de significancia positiva de 0,338, señalando que la empresa debe gestionar de manera idónea el proceso administrativo junto con los colaboradores, para que así pueda existir un servicio al usuario eficiente.

VII. RECOMENDACIONES

Concerniente a la planificación, se recomienda enfocarse en fortalecer y mejorar el proceso de planificación en el registro civil de identificación y cedulação. Para ello, se sugiere, establecer un enfoque estratégico, con visiones a largo plazo y alineados a los objetivos de la institución, además se deben asignar recursos adecuados con indicadores de seguimiento para realizar revisiones periódicas esto permitirá que la planificación se mantenga relevante y efectiva en el tiempo y así se pueda mejorar el nivel donde se encuentra.

Con respecto a la organización, se sugiere diseñar y documentar los procesos, es importante establecer procedimientos claros y documentados para cada una de las actividades relevantes para el servicio al usuario, estableciendo, además, responsabilidades entre los colaboradores, fomentando la comunicación asertiva, implementando canales de retroalimentación que ayudara a mejorar el clima laboral entre ellos. Asimismo, se debe de capacitar al personal para mejorar sus habilidades duras y blandas con una evaluación continua.

En relación con la dirección, se recomienda fomentar la cultura de motivación, desarrollar entre los colaboradores habilidades de liderazgo, realizando evaluaciones y seguimiento, permitirá identificar áreas de mejora y brindar retroalimentación, esto contribuirá a fortalecer por ende la dirección.

Por consiguiente, el control, se sugiere realizar auditorías periódicas para supervisar el cumplimiento de los procedimientos y metas establecidas, además promueve la responsabilidad entre los colaboradores. Por otro lado, se recomienda establecer sistemas de controles claros para medir el desempeño y supervisar al personal, con ello se espera fortalecer el control en el proceso administrativo para así mejorar el servicio al usuario.

En suma, debe fortalecerse la gestión del proceso administrativo mejorando los procesos con las fases de la gestión mencionadas en las dimensiones de la investigación, además se debe fortalecer la cultura del buen servicio al cliente, capacitando al personal con habilidades blandas, con el fin de desarrollar la eficacia del servicio al usuario al enfocarse en una gestión del proceso.

REFERENCIAS

- Abad, B. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021*. (Tesis Grado de maestro, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81510/Abad_NBG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Acosta, Y., Dominzain, S., Falero, A., Ibacache Monasterio, R., Le Quang, M., Mercado, A. B. y Torres, M. G. (2020). *Intelectuales, democracia y derechas*. BASE. <https://www.clacso.org/wp-content/uploads/2020/06/Intelectuales-democracias-derechas.pdf>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica*. ISBN: 978-612-48444-0-9
- Arias, J, Holgado, J, Tafur, T & Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Bachenheimer, H. (2016). Definition of terms: Business administration. http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pd
- Bao, C, Marcelo, M, Gutiérrez, M, Bardales, R, Corcino, F, & Huamanyauri, W. (2020). *Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school, Huánuco-Perú*. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787>
- Calderón, (2018). *Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018*. (Tesis Grado de maestro, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34746/calderon_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Calle, N., y Montenegro, A. (2020). *La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador*. *593 digital Publisher CEIT*, 5(5), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.305>
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Cárdenas, J. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local - Nauta 2021*. (Tesis para licenciatura, Universidad Señor de Sipán). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8976/C%C3%A1rdenas%20Guevara%20Javier%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carhuapoma, R y Escobar, Z. (2019). *La gestión administrativa en la calidad de servicio del instituto nacional de estadística e informática sede Huancavelica 2018*. (Tesis para licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica). Repositorio institucional. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a8babff8-b5e5-44f6-b3ca-7f03f9767194/content>
- Cohen, N & Gomez, G (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños / Néstor Cohen ... [et al.]. – 1a ed. – Ciudad Autónoma de Buenos Aires: ISBN 978-987-723-190-8*
- Chávez Pacheco, M. D. C., & Hernani Chávez, C. E. (2018). *El Clima Organizacional Y La Gestión Administrativa En La Oficina De Tesorería De La Sede Central Del Ministerio De Educación, Periodo De Mayo A Julio Del 2018*. (Tesis Grado de Maestro, Universidad Norbert Wiener). <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2403/TESES%20CHAVEZ%20PACHECO-HERNANI%20CHAVEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, A. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7° ed.). Pearson Educación de México S.A de C.V.

Concytec, N. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional deficiencia, tecnología e innovación tecnológica*.

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. (2023). *Registro Civil, obstáculo en el ejercicio del derecho al nombre: Conapred*.

https://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=noticias&id=3710&id_opcion=237&op=448

Crespo, M. D. V., Betancourt, L. A. A., Joniaux, C. A. M., & Monier, Y. P. R. (2021). Evaluation of the impact of leadership competence in the administrative management of the banking system in Manta, Ecuador. *International Journal of Economic Perspectives*, 15(1), 162–177. Retrieved from <https://ijeponline.org/index.php/journal/article/view/38>

Delgado Tapia, V. A. (2022). *Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2405-2420. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034

Elera, G. (2018). *Diagnóstico del compromiso organizacional de la tienda Sodimac Chiclayo 1 sustentado en el modelo de Meyer y Allen periodo 2017*. Chiclayo.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1336/1/TL_EleraChiclayoGiangabriel.pdf.pdf

Espinoza, E., & Nicola, N. (2019). *Diseño de un manual de gestión de procesos para la cooperativa de taxis León Febres Cordero*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45515/1/DISE%C3%91O-DE->

UN-MANUAL-DE-GESTI%3%93N-DE-PROCESOS-PARA-LA-COOPERATIVA-DE-TAXIS-LE%3%93N-FEBRES-CORDERO..pdf

- Flores, E. (2018). *Proceso administrativo y su relación con la satisfacción de los usuarios del Osiptel en los Servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna 2018*. (Tesis para licenciatura, Universidad Privada de Tacna). <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/696/Colquehuanca-Flores-Eva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, D. (2018). *Gestión de calidad y satisfacción del usuario en la unidad de cuidados intensivos (UCI) del hospital nacional PNP "LUIS N. SÁENZ"*. (Tesis para obtener el grado de el grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Inca Garcilaso de la Vega). http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4644/TESIS_GARCIA_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garcia, J & Sánchez, W. (2023). Public management modernization policy and quality of broadcasting authorization service. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25513>
- Gómez Mendoza, MJ, Jaramillo Montaña, FM., Estrella Gaibor, CE., & Núñez Gamboa, JJ. (2022). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencia del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020*. Sapienza: International Journal of Interdisciplinario Studies, 3 (5), 69–80. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Grández, A. (2022). *Mesa Técnica Problemática de la Indocumentación en el Perú* https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/InclusionSocialDiscapacidad/files/oficios_trasladando_pedidos_ciudadanos/200807_carta_cl%3ADnica_juridica_derecho_a_la_identidad_env%3ADa_informaci%3B3n_para_reniec.pdf
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>

- Jaime, M.; Pin, A.; Pincay, G.; y Plúas, J. (2022). *Gestión administrativa y desarrollo empresarial de la compañía transportes Grucormarsa SA del Cantón Santa Rosa*. Polo del Conocimiento, 7(11), 2206-2232.
- Levy, A. y Carrasco, J. (2020). *Calidad y confiabilidad de los servicios eléctricos en América Latina*. (Monografía del BID) <http://dx.doi.org/10.18235/0002366>
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis Grado de Maestro, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Main, A & Mohammad, A. (2023). *Operational flexibility impact on hospital performance through the roles of employee engagement and management capability*. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09029-y>
- Mendoza-Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*. 3(2) 947–964
- Minciencias (2023). *Manual de atención al ciudadano*. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/que-significan-servicios-ciudadano-centricos/>
- Miranda, M, Romero, M, Chiribo, P, Tapia, L & Fuentes, L. (2021). *The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study of the tourist farm rancho los emilio's. Alausí*. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Momblanc, L. C., y Milán, H. Y. C. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista del Archivo Nacional*, 84(1-12), 9-26. <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>
- Numpaqué-Pacabaque, A. y Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de

salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Ñaupas H, Elías M, Ramírez E, Villagómez A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 4a. Edición. Bogotá. ISBN 978-958-762-188-4

Peña, D; Sánchez, M y Sancan, L. (2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. DOI: 10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131

Portillo (2021). *Implementación de la plataforma digital de gestión documental cero papeles, para optimizar el proceso de tramite documentario en el hospital Santa Rosa, en la ciudad de Lima en el año 2021*. (Tesis Grado de Licenciado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4702/A.Portillo_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Presidencia de la República (2022). *Ley N° 31419 Ley que establece disposiciones para garantizar la idoneidad en el acceso y ejercicio de la función pública de funcionarios y directivos de libre designación y remoción*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-establece-disposiciones-para-garantizar-la-idoneidad-ley-n-31419-2039240-2/>

Presidencia del Consejo de Ministros (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Quiñones, J. (2021). *Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020*. (Tesis Grado de Licenciado, Universidad Peruana De Las Americas).

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/QUI%C3%91ONES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salas, D. (2018). *Los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios en la recaudación del servicio de agua potable de la Municipalidad Distrital de Huaró. (Tesis Grado de Maestro, Universidad Nacional de Educación- Enrique Guzmán y Valle)*.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2377/TM%20AD-Gp%203787%20S1%20-%20Salas%20Vizcarra%20Dante.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar, F y Suárez, A. (2021). *La Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019*.
https://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AE-L_025.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H. C., y Reyes, C. M. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5 ed.). Lima: Business Support Aneth SRL.

Stoner, J. (2015). *Administración*. Pearson Education

Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil (2023). *Política para fortalecimiento de los servicios provistos por la dirección general de registro civil, identificación y cedulación*.
https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/ra_fortalecer_los_servicios_provistos_por_la_digercic-vr-signed-signed-signed0404412001676665800.pdf

Uskenbayeva, R., Kalpeyeva, Z., Satybaldiyeva, R., Moldagulova, A., & Kassymova, A. (2019). *Applying of RPA in Administrative Processes of Public Administration*. IEEE 21st Conference on Business Informatics (CBI). doi:10.1109/cbi.2019.10089

Valderrama, S. M. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.

Vargas, G. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa.* (Tesis Grado de maestro, Universidad Técnica Estatal de Quevedo). Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6347>

Viorato & Reyes (2019). La ética en la investigación cualitativa:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/cuidarte/cui-2019/cui1916e.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: GESTIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	Chiavenato, A. (2005). Las acciones que deberá realizar el administrador para utilizar los recursos de la sociedad, incluidos los humanos, técnicos y materiales (p. 45)	La gestión del proceso administrativo será medida en base a la planeación, organización, dirección y control, aplicando un cuestionario y una guía de entrevista	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de misión y visión - Formulación de objetivos - Definición de planes operativos - Programación de actividades 	ORDINAL
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - División del trabajo - Asignación de actividades - Asignación de recursos - Definición de autoridad y responsabilidades 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Designación de personas - Coordinación de esfuerzos - Nivel de comunicación - Motivación al personal - Estilo de liderazgo 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Estándares de control - Monitoreo de desempeño - Evaluación de desempeño - Acciones correctivas 	
V2: SERVICIO AL USUARIO	Sánchez (2016) citado por Miranda et. al (2021) indica que la definición de servicio en el ámbito económico es la	El servicio al usuario será medido por medio de la accesibilidad al usuario, la infraestructura, mobiliario y	Accesibilidad al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Canal presencial - Canal telefónico - Canal virtual - Canal móvil 	

	acción de actividades destinadas a satisfacer una necesidad a usuarios, clientes o consumidores brindando un producto o servicio.	equipamiento, el proceso de atención, la transparencia y acceso a la información, así como la medición y satisfacción, a través de un cuestionario y una guía de entrevista.	Infraestructura, mobiliario y equipamiento,	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio físico - Adaptación del espacio físico - Señalización y mapas de riesgos - Equipamiento para atención al usuario 	
			Proceso de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al usuario - Pagos vinculados a los servicios - Protocolo de atención al usuario - Trato preferente y equitativo 	
			Transparencia y acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia - Acceso 	
			Medición y satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del usuario - Reclamos y sugerencias 	

Anexo 3. Cuestionarios



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

N°: _____

Cuestionario a trabajadores

Estimado/a participante, esta es una investigación llevada a cabo dentro de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo evaluar la relación de la gestión del proceso administrativo con el servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulação de Ecuador, 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Variable: Gestión del proceso administrativo

ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN PLANEACIÓN						
Definición de misión y visión	La institución hace partícipes a los trabajadores para la definición de la misión y visión					
Formulación de objetivos	La formulación de objetivos institucionales realiza considerando el mejor servicio al usuario					
Definición de planes operativos	Los planes operativos se diseñan con la participación de los trabajadores					
Programación de actividades	La programación de actividades permite cumplir con las metas de la institución					
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN						
División del trabajo	En la institución existe una justa división del trabajo					
Asignación de actividades	La asignación de las actividades de los trabajadores se realiza oportuna y coordinadamente					

Asignación de recursos	Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades					
Definición de autoridad y responsabilidades	Las líneas de autoridad y responsabilidad se encuentran perfectamente establecidas en la institución					
ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN DIRECCIÓN						
Designación de personas	La designación de personal en las áreas obedece a criterios de meritocracia					
Coordinación de esfuerzos	En la institución se coordinan los esfuerzos colectivamente para el mejor logro de objetivos					
Nivel de comunicación	Existe un buen nivel de comunicación al interior de la institución					
Motivación al personal	Los directivos y jefes aplican estrategias motivacionales con los trabajadores					
Estilo de liderazgo	El estilo de liderazgo en la institución es democrático y participativo					
DIMENSIÓN CONTROL						
Estándares de control	En la institución existen estándares e indicadores empleados para el control de personas y actividades					
Monitoreo de desempeño	En la institución monitorean cada cierto tiempo su desempeño laboral					
Evaluación de desempeño	Se realizan evaluaciones de desempeño laborales justas y objetivas					
Acciones correctivas	En la institución se implementan diversas acciones correctivas de acuerdo a las necesidades de la institución					

Variable: Servicio al usuario

ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD AL USUARIO						
Canal presencial	En la institución se le brindan las facilidades al usuario para que realice sus trámites presencialmente					
Canal telefónico	Se cuenta con una línea telefónica para recepcionar las sugerencias o preguntas de los usuarios					
Canal virtual	La institución cuenta con página web o redes sociales para interactuar virtualmente con los usuarios					
Canal móvil	El canal móvil de la institución es bastante visitado por los usuarios					
DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO						
Espacio físico	El espacio físico del local institucional brinda las condiciones de comodidad a los usuarios					
Adaptación del espacio físico	El local se encuentra adaptado para la mejor afluencia de usuarios					
Señalización y mapas de riesgos	Se cuenta con una adecuada señalética al interior del local					
Equipamiento para atención al usuario	Se dispone de los equipos suficientes e idóneos para atender a los usuarios					
DIMENSIÓN PROCESO DE ATENCIÓN						
Orientación al Usuario	En la institución hay una marcada orientación a las necesidades del usuario					
Pagos vinculados a los servicios	Se comunica claramente el costo de los servicios a los usuarios					
Protocolo de atención al usuario	Existe un protocolo estandarizado de atención al público.					
Trato preferente y Equitativo	El trato en la institución es preferente y equitativo					
DIMENSIÓN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Transparencia	Las actividades realizadas por la institución en general son transparentes					
Acceso	Los usuarios pueden acceder a la información que requieran de la institución sin problemas					

DIMENSIÓN MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN						
Satisfacción del usuario	Existe un procedimiento estandarizado de medición de la satisfacción del usuario					
Reclamos y sugerencias	Los reclamos y sugerencias de los usuarios son efectivamente canalizados y tomados en cuenta					

ANEXO 04: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Gestión de proceso administrativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Freddy Castillo Palacios
Grado profesional:	Maestría (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Administración Pública
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala:

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Gestión de procesos administrativos
Autor:	Carabain Gomez, Madelaine Ashelev
Adaptado:	Elaboración propia
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Por el mismo autor
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Registro civil de identificación y cedula
Significación:	Esta conformada por 17 ítems de acuerdo a cada indicador, agrupados según las dimensiones planeación, organización, dirección y control, la escala que emplea es ordinal de tipo Likert. (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

Escala/Área (variable)	Subescala (Dimensiones)	Definición
Gestión de proceso administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación - Organización - Dirección - Control. 	Para Bachheimer , (2016) es un conjunto de actividades dirigidas por un órgano de gobierno, responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones institucionales, de acuerdo con el marco de normas establecido

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a usted el cuestionario "Gestión de proceso administrativo" elaborado por **Carabayo Gómez, Madelaine Asheley** en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

- **Dimensiones del instrumento:** el presente instrumento para evaluar la gestión del proceso administrativo, se compone de 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control.
- **Primera dimensión: Planeación**
- **Objetivos de la dimensión:** la dimensión pretende medir Definición de misión y visión, Formulación de objetivos, Definición de planes operativos, Programación de actividades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Definición de misión y visión	1. La institución hace partícipes a los trabajadores para la definición de la misión y visión	3	4	4	
Formulación de objetivos	2. La formulación de objetivos institucionales realiza considerando el mejor servicio al usuario	4	4	4	
Definición de planes operativos	3. Los planes operativos se diseñan con la participación de los trabajadores	4	4	4	
Programación de actividades	4. La programación de actividades permite cumplir con las metas de la institución	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Organización**
- **Objetivos de la dimensión:** la dimensión pretende medir la
 - División del trabajo
 - Asignación de actividades
 - Asignación de recursos
 - Definición de autoridad y responsabilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
División del trabajo	5. En la institución existe una justa división del trabajo	3	4	4	
Asignación de actividades	6. La asignación de las actividades de los trabajadores se realiza oportuna y coordinadamente	4	4	4	
Asignación de recursos	7. Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades	4	4	4	
Definición de autoridad y responsabilidades	8. Las líneas de autoridad y responsabilidad se encuentran perfectamente establecidas en la institución	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Dirección**

• **Objetivos de la dimensión: la dimensión pretende medir**

Designación de personas
 Coordinación de esfuerzos
 Nivel de comunicación
 Motivación al personal
 Estilo de liderazgo



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Designación de personas	9. La designación de personal en las áreas obedece a criterios de meritocracia	3	3	4	
Coordinación de esfuerzos	10. En la institución se coordinan los esfuerzos colectivamente para el mejor logro de objetivos	4	4	4	
Nivel de comunicación	11. Existe un buen nivel de comunicación al interior de la institución	4	4	4	
Motivación al personal	12. Los directivos y jefes aplican estrategias motivacionales con los trabajadores	4	4	4	
Estilo de liderazgo	13. El estilo de liderazgo en la institución es democrático y participativo	4	4	4	

• **Cuarta dimensión: Control**

Objetivos de la dimensión: la dimensión pretende medir

Estándares de control
 Monitoreo de desempeño
 Evaluación de desempeño
 Acciones correctivas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Estándares de control	14. En la institución existen estándares e indicadores empleados para el control de personas y actividades	3	3	4	Se sugiere agregar más datos
Monitoreo de desempeño	15. En la institución monitorean cada cierto tiempo su desempeño laboral	4	4	4	
Evaluación de desempeño	16. Se realizan evaluaciones de desempeño laborales y objetivos	4	4	4	
Acciones correctivas	17. En la institución se implementan diversas acciones correctivas de acuerdo a las necesidades de la institución	4	4	4	



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Gestión de proceso administrativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Cecilia Paula Gómez Zúñiga
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Area de formación académica:	Clinica (<input checked="" type="checkbox"/>) Social () Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional ()
Areas de experiencia profesional:	Administración
Institución donde labora:	Universidad Antenor Orrego
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala:

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Gestión de procesos administrativos
Autor:	Carabaino Gomez , Madelayne Ashelev
Adaptado:	Elaboración propia
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Por el mismo autor
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ambito de aplicación:	Registro civil de identificación y cedulación
Significación:	Esta conformada por 17 ítems de acuerdo a cada indicador, agrupados según las dimensiones planeación, organización, dirección y control, la escala que emplea es ordinal de tipo Likert. (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

Escala/Área (variable)	Subescala (Dimensiones)	Definición
Gestión de proceso administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación - Organización - Dirección - Control. 	Para Bachheimer, (2018) es un conjunto de actividades dirigidas por un órgano de gobierno, responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones institucionales, de acuerdo con el marco de normas establecido

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a usted el cuestionario "Gestión de proceso administrativo" elaborado por Carabio, Gómez, Madeluna Osorio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo relativamente
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

- **Dimensiones del instrumento:** el presente instrumento para evaluar la gestión del proceso administrativo, se compone de 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

- **Primera dimensión: Planeación**



- **Objetivos de la dimensión:** la dimensión pretende medir Definición de misión y visión, Formulación de objetivos, Definición de planes operativos, Programación de actividades

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Definición de misión y visión	1. La institución hace partícipes a los trabajadores para la definición de la misión y visión	3	4	4	
Formulación de objetivos	2. La formulación de objetivos institucionales realiza considerando el mejor servicio al usuario	4	4	4	
Definición de planes operativos	3. Los planes operativos se diseñan con la participación de los trabajadores	4	4	4	
Programación de actividades	4. La programación de actividades permite cumplir con las metas de la institución	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Organización**

- **Objetivos de la dimensión:** la dimensión pretende medir la División del trabajo
Asignación de actividades
Asignación de recursos
Definición de autoridad y responsabilidades

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
División del trabajo	5. En la institución existe una justa división del trabajo	3	4	4	
Asignación de actividades	6. La asignación de las actividades de los trabajadores se realiza oportuna y coordinadamente	4	4	4	
Asignación de recursos	7. Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades	4	4	4	
Definición de autoridad y responsabilidades	8. Las líneas de autoridad y responsabilidad se encuentran perfectamente establecidas en la institución	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Dirección**

- **Objetivos de la dimensión: la dimensión pretende medir**

- Designación de personas
- Coordinación de esfuerzos
- Nivel de comunicación
- Motivación al personal
- Estilo de liderazgo



Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Designación de personas	9. La designación de personal en las áreas obedece a criterios de meritocracia	3	3	4	
Coordinación de esfuerzos	10. En la institución se coordinan los esfuerzos colectivamente para el mejor logro de objetivos	4	4	4	
Nivel de comunicación	11. Existe un buen nivel de comunicación al interior de la institución	4	4	4	
Motivación al personal	12. Los directivos y jefes aplican estrategias motivacionales con los trabajadores	4	4	4	
Estilo de liderazgo	13. El estilo de liderazgo en la institución es democrático y participativo	4	4	4	

• **Cuarta dimensión: Control**

Objetivos de la dimensión: la dimensión pretende medir

- Estándares de control
- Monitoreo de desempeño
- Evaluación de desempeño
- Acciones correctivas

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Estándares de control	14. En la institución existen estándares e indicadores empleados para el control de personas y actividades	3	3	4	Se sugiere agregar más <u>Usp.</u>
Monitoreo de desempeño	15. En la institución monitorean cada día tiempo su desempeño laboral	4	4	4	
Evaluación de desempeño	16. Se realizan evaluaciones de desempeño laboral justas y objetivas	4	4	4	
Acciones correctivas	17. En la institución se implementan diversas acciones correctivas de <u>pppppppppp</u> las necesidades de la institución	4	4	4	



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Gestión de proceso administrativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Elizabeth Diamina Zapata Castro
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (<input checked="" type="checkbox"/>) Social () Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación/Administración
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala:

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Gestión de procesos administrativos
Autor:	Carabaio Gomez, Madelayne Asheley
Adaptado:	Elaboración propia
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Por el mismo autor
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Registro civil de identificación y cedulação
Significación:	Está conformada por 17 ítems de acuerdo a cada indicador, agrupados según las dimensiones planeación, organización, dirección y control, la escala que emplea es ordinal de tipo Likert. (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

Escala/Área (variable)	Subescala (Dimensiones)	Definición
Gestión de proceso administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación - Organización - Dirección - Control. 	Para Bacheheimer (2016) es un conjunto de actividades dirigidas por un órgano de gobierno, responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones institucionales, de acuerdo con el marco de normas establecido

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a usted el cuestionario "Gestión de proceso administrativo" elaborado por Carabaino Gómez, Madalaine Asheley en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
--	---------------	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



- **Objetivos de la dimensión: la dimensión pretende medir**

Designación de personas
 Coordinación de esfuerzos
 Nivel de comunicación
 Motivación al personal
 Estilo de liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Designación de personas	9. La designación de personal en las áreas obedece a criterios de meritocracia	3	3	4	
Coordinación de esfuerzos	10. En la institución se coordinan los esfuerzos colectivamente para el mejor logro de objetivos	4	4	4	
Nivel de comunicación	11. Existe un buen nivel de comunicación al interior de la institución	4	4	4	
Motivación al personal	12. Los directivos y jefes aplican estrategias motivacionales con los trabajadores	4	4	4	
Estilo de liderazgo	13. El estilo de liderazgo en la institución es democrático y participativo	4	4	4	

• **Cuarta dimensión: Control**

Objetivos de la dimensión: la dimensión pretende medir

Estándares de control
 Monitoreo de desempeño
 Evaluación de desempeño
 Acciones correctivas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Estándares de control	14. En la institución existen estándares e indicadores empleados para el control de personas y actividades	3	3	4	Se sugiere agregar más ítem
Monitoreo de desempeño	15. En la institución monitorean cada cierto tiempo su desempeño laboral	4	4	4	
Evaluación de desempeño	16. Se realizan evaluaciones de desempeño laborales justas y objetivas	4	4	4	
Acciones correctivas	17. En la institución se implementan diversas acciones correctivas de acuerdo a las necesidades de la institución	4	4	4	

- **Dimensiones del instrumento:** el presente instrumento para evaluar la gestión del proceso administrativo, se compone de 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control.
- **Primera dimensión: Planeación**
 - **Objetivos de la dimensión:** la dimensión pretende medir Definición de misión y visión, Formulación de objetivos, Definición de planes operativos, Programación de actividades

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Definición de misión y visión	1. La institución hace partícipes a los trabajadores para la definición de la misión y visión	3	4	4	
Formulación de objetivos	2. La formulación de objetivos institucionales realiza considerando el mejor servicio al usuario	4	4	4	
Definición de planes operativos	3. Los planes operativos se diseñan con la participación de los trabajadores	4	4	4	
Programación de actividades	4. La programación de actividades permite cumplir con las metas de la institución	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Organización**
 - **Objetivos de la dimensión:** la dimensión pretende medir la División del trabajo
Asignación de actividades
Asignación de recursos
Definición de autoridad y responsabilidades

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
División del trabajo	5. En la institución existe una justa división del trabajo	3	4	4	
Asignación de actividades	6. La asignación de las actividades de los trabajadores se realiza oportuna y coordinadamente	4	4	4	
Asignación de recursos	7. Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades	4	4	4	
Definición de autoridad y responsabilidades	8. Las líneas de autoridad y responsabilidad se encuentran perfectamente establecidas en la institución	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Dirección**



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Gestión de proceso administrativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	NELIDA RODRIGUEZ DE PEÑA	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración Pública	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala:

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Gestión de procesos administrativos
Autor:	Carabazo Gomez, Madelayne Asheley
Adaptado:	Elaboración propia
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Por el mismo autor
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Registro civil de identificación y cedulación
Significación:	Está conformada por 17 ítems de acuerdo a cada indicador, agrupados según las dimensiones planeación, organización, dirección y control, la escala que emplea es ordinal de tipo Likert. (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico



Escuela/Área (variable)	Subescala (Dimensiones)	Definición
Gestión de procesos administrativo	<ul style="list-style-type: none">PlanificaciónOrganizaciónDirecciónControl.	Para Bachenhelmer (2016) es un conjunto de actividades dirigidas por un órgano de gobierno, responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones institucionales, de acuerdo con el marco de normas establecido

6. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a usted el cuestionario "Gestión de proceso administrativo" elaborado por Carabayo Gómez, Madelayne Ashley en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
--	---------------	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitado brinde sus observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

- **Dimensiones del Instrumento:** el presente instrumento para evaluar la gestión del proceso administrativo, se compone de 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control.
- **Primera dimensión: Planeación**
 - **Objetivos de la dimensión:** la dimensión pretende medir Definición de misión y visión, Formulación de objetivos, Definición de planes operativos, Programación de actividades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Definición de misión y visión	1. La institución hace partícipes a los trabajadores para la definición de la misión y visión	3	4	4	
Formulación de objetivos	2. La formulación de objetivos institucionales realiza considerando el mejor servicio al usuario	4	4	4	
Definición de planes operativos	3. Los planes operativos se diseñan con la participación de los trabajadores	4	4	4	
Programación de actividades	4. La programación de actividades permite cumplir con las metas de la institución	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Organización**
 - **Objetivos de la dimensión:** la dimensión pretende medir la División del trabajo, Asignación de actividades, Asignación de recursos, Definición de autoridad y responsabilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
División del trabajo	5. En la institución existe una justa división del trabajo	3	4	4	
Asignación de actividades	6. La asignación de las actividades de los trabajadores se realiza oportuna y coordinadamente	4	4	4	
Asignación de recursos	7. Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios	4	4	4	

	para el desarrollo de sus actividades				
Definición de autoridad y responsabilidades	8. Las áreas de autoridad y responsabilidad se encuentran perfectamente establecidas en la institución	4	4	4	

• Tercera dimensión: Dirección

- Objetivos de la dimensión: la dimensión pretende medir

Designación de personas
 Coordinación de esfuerzos
 Nivel de comunicación
 Motivación al personal
 Estilo de liderazgo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Designación de personas	9. La designación de personal en las áreas obedece a criterios de meritocracia	3	3	4	
Coordinación de esfuerzos	10. En la institución se coordinan los esfuerzos colectivamente para el mejor logro de objetivos	4	4	4	
Nivel de comunicación	11. Existe un buen nivel de comunicación al interior de la institución	4	4	4	
Motivación al personal	12. Los directivos y jefes aplican estrategias motivacionales con los trabajadores	4	4	4	
Estilo de liderazgo	13. El estilo de liderazgo en la institución es democrático y participativo	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Control

- Objetivos de la dimensión: la dimensión pretende medir

Estándares de control
 Monitoreo de desempeño
 Evaluación de desempeño
 Acciones correctivas

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Estándares de control	14. En la institución existen estándares o indicadores empleados para el control de personas y actividades	3	3	4	Se sugiere agregar más 3,33
Monitoreo de desempeño	15. En la institución monitorean cada	4	4	4	

	cierto tiempo su desempeño laboral				
Evaluación de desempeño	16. Se realizan evaluaciones de desempeño laboral justas y objetivas	4	4	4	
Acciones correctivas	17. En la institución se implementan diversas acciones correctivas de acuerdo a las necesidades de la institución	4	4	4	



Dra. Nelida Rodriguez de Peña

DNI: 02872139



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Gestión de proceso administrativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Suysuy Chambergo Ericka Julissa
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración Pública
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala:

Nombre de la prueba:	Cuestionario de Gestión de procesos administrativos
Autor:	Carabaje Gomez, Madelayne Asheley
Adaptado:	Elaboración propia
Procedencia:	Piura - Perú
Administración:	Por el mismo autor
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Registro civil de identificación y cedulación
Significación:	Está conformada por 17 ítems de acuerdo a cada indicador, agrupados según las dimensiones planeación, organización, dirección y control, la escala que emplea es ordinal de tipo Likert. (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico



Ecosistema (variable)	Subcategoría (Dimensiones)	Definición
Gestión de proceso administrativo	<ul style="list-style-type: none">PlaneaciónOrganizaciónDirecciónControl.	Para Bachenhelmer (2016) es un conjunto de actividades dirigidas por un órgano de gobierno, responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones institucionales, de acuerdo con el marco de normas establecido.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presento a usted el cuestionario "Gestión de proceso administrativo" elaborado por Carabayo Gómez, Madelayne Ashley en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.



	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
--	---------------	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitar brinde sus observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

- **Dimensiones del Instrumento:** el presente instrumento para evaluar la gestión del proceso administrativo, se compone de 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control.
- **Primera dimensión: Planeación**
 - **Objetivos de la dimensión:** la dimensión pretende medir Definición de misión y visión, Formulación de objetivos, Definición de planes operativos, Programación de actividades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Definición de misión y visión	1. La institución hace partícipes a los trabajadores para la definición de la misión y visión.	4	4	4	
Formulación de objetivos	2. La formulación de objetivos institucionales realiza considerando el mejor servicio al usuario.	4	4	4	
Definición de planes operativos	3. Los planes operativos se diseñan con la participación de los trabajadores.	4	4	4	
Programación de actividades	4. La programación de actividades permite cumplir con las metas de la institución.	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Organización**
 - **Objetivos de la dimensión:** la dimensión pretende medir la División del trabajo, Asignación de actividades, Asignación de recursos, Definición de autoridad y responsabilidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
División del trabajo	5. En la institución existe una justa división del trabajo.	4	4	4	
Asignación de actividades	6. La asignación de las actividades de los trabajadores se realiza oportuna y coordinadamente.	4	4	4	
Asignación de recursos	7. Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios.	4	4	4	

	para el desarrollo de sus actividades				
Definición de autoridad y responsabilidades	8. Las líneas de autoridad y responsabilidad se encuentran perfectamente establecidas en la institución	4	4	4	

• Tercera dimensión: Dirección

- Objetivos de la dimensión: la dimensión pretende medir

Designación de personas
 Coordinación de esfuerzos
 Nivel de comunicación
 Motivación al personal
 Estilo de liderazgo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Designación de personas	9. La designación de personal en las áreas obedece a criterios de meritocracia	3	3	4	
Coordinación de esfuerzos	10. En la institución se coordinan los esfuerzos colectivamente para el mejor logro de objetivos	4	4	4	
Nivel de comunicación	11. Existe un buen nivel de comunicación al interior de la institución	4	4	4	
Motivación al personal	12. Los directivos y jefes aplican estrategias motivacionales con los trabajadores	4	4	4	
Estilo de liderazgo	13. El estilo de liderazgo en la institución es democrático y participativo	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Control

- Objetivos de la dimensión: la dimensión pretende medir

Estándares de control
 Monitoreo de desempeño
 Evaluación de desempeño
 Acciones correctivas

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Estándares de control	14. En la institución existen estándares o indicadores empleados para el control de personas y actividades	4	3	4	Se sugiere agregar más datos
Monitoreo de desempeño	15. En la institución monitorean cada	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	cierto tiempo su desempeño laboral				
Evaluación de desempeño	16. Se realizan evaluaciones de desempeño laboral justas y objetivas	4	4	4	
Acciones correctivas	17. En la institución se implementan diversas acciones correctivas de acuerdo a las necesidades de la institución	4	4	4	


Dra. Erika I. Suyuy Chamberg
REGUC 13374 - CLAD

Dra. Erika Suyuy Chamberg

DNI: 45351468

ANEXO 05: Formato de confiabilidad de instrumento validado.

 UNIVERSIDAD César Vallejo	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Carabajo Gomez, Madelayne Asheley
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión del proceso administrativo y servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulação de Ecuador, 2022.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración y Negocios
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>Kuder Richardson</i> ()
	:	Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	26/05/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	29

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,765
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario que se aplica a la variable de Gestión de Procesos Administrativos obtuvo un índice de confiabilidad bueno de 76.5%



Estudiante: Madelayne Asheley Carabajo Gómez
DNI : 0960803296



Docente: Félix Fabian Pintado Rodríguez
DNI: 45246550

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Carabajo Gomez, Madelayne Asheley
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión del proceso administrativo y servicio al usuario en un registro civil de identificación y cedulação de Ecuador, 2022.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración y Negocios
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	26/05/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	29

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,991
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario que se aplicó a la variable de Servicio al Usuario obtuvo un índice de confiabilidad alto de 99.1%



Estudiante: Madelayne Asheley Carabajo Gómez
DNI: 0950803296



Docente: Felix Fabian Pintado Rodriguez
DNI: 45246550

ANEXO 06: Base de datos de recolección de información

CUESTIONARIO CARABAJO BASE DE DATOS.xlsx - Excel

Inicio Iniciar Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos

B21 4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	GESTIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO															
2	De forma voluntaria doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo evaluar la relación de la gestión del proceso administrativo con el usuario en	1. La institución hace partícipes a los trabajadores para la definición de la misión y visión	2. La formulación de objetivos institucionales que realiza considerando el mejor servicio al usuario	3. Los planes operativos se diseñan con la participación de los trabajadores	4. La programación de actividades permite cumplir con las metas de la institución	5. En la institución existe una justa división del trabajo	6. La asignación de las actividades de los trabajadores se realiza oportunamente y coordinadamente	7. Los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades	8. Las líneas de autoridad y responsabilidad se encuentran perfectamente establecidas en la institución	9. La designación de personal en las áreas obedece a criterios de meritocracia	10. En la institución se coordinan los esfuerzos colectivamente para el mejor logro de objetivos	11. Existe un buen nivel de comunicación al interior de la institución	12. Los directivos y jefes aplican estrategias motivacionales con los trabajadores	13. El estilo de liderazgo en la institución es democrático y participativo	14. En la institución existen estándares e indicadores empleados para el control de personas y actividades	15. En la institución monitorean cierto tiempo desempeño las
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Respuestas de formulario 1

CUESTIONARIO CARABAJO BASE DE DATOS.xlsx - Excel

Inicio Iniciar Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos

B21 4

	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH
1	SERVICIO AL USUARIO																
2	17. En la institución se emplean diversas acciones correctivas a las necesidades de la institución	18. En la institución se brindan las facilidades al usuario para que realice sus trámites presencialmente	19. Se cuenta con una línea telefónica para recibir las sugerencias o preguntas de los usuarios	20. La institución cuenta con página web o redes sociales para interactuar virtualmente con los usuarios	21. El canal móvil de la institución es bastante visitado por los usuarios	22. El espacio físico del local institucional brinda las condiciones de comodidad a los usuarios	23. El local se encuentra adaptado para la mejor atención de usuarios	24. Se cuenta con una adecuada señalética al interior del local	25. Se dispone de los equipos suficientes e idoneos para atender a los usuarios	26. En la institución hay una marcada orientación a las necesidades del usuario	27. Se comunica claramente el costo de los servicios a los usuarios	28. Existe un protocolo estandarizado de atención al público	29. El trato en la institución es preferente y equitativo	30. Las actividades realizadas por la institución en general son transparentes	31. Los usuarios pueden acceder a la información de la institución sin problemas	32. Existe un procedimiento estandarizado de medición de la satisfacción del usuario	33. Los reclamos y sugerencias de los usuarios son efectivamente canalizados y tomados en cuenta
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Respuestas de formulario 1