



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Estudio comparativo sobre la gestión operativa de las Oficinas  
Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita en el año 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Livon Chancafe, Alberto Anastacio (ORCID: 0000-0002-4931-6191)

**ASESORA:**

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID: 0000-0002-4906-895X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mi madre Victoria y a la memoria de mi Padre Jorge, quienes me dieron la vida y contribuyeron a mi formación y desarrollo personal.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por brindarme sus aulas para lograr un desarrollo profesional, a mis profesores por su esmero en la enseñanza, experiencia y exigencia en cada curso desarrollado.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
<i>I. INTRODUCCIÓN.....</i>	<i>01</i>
1.1. <i>Realidad Problemática.....</i>	<i>02</i>
1.2. <i>Formulación del Problema.....</i>	<i>07</i>
1.3. <i>Justificación del estudio.....</i>	<i>09</i>
1.4. <i>Objetivos.....</i>	<i>09</i>
1.5. <i>Hipótesis.....</i>	<i>10</i>
<i>II. MARCO TEÓRICO.....</i>	<i>12</i>
2.1. <i>Trabajos previos.....</i>	<i>13</i>
2.1.1. <i>Trabajos previos nacionales.....</i>	<i>13</i>
2.1.2. <i>Trabajos previos internacionales.....</i>	<i>14</i>
2.2. <i>Teorías relacionadas al tema.....</i>	<i>16</i>
<i>III. MÉTODO.....</i>	<i>19</i>
3.1. <i>Tipo y diseño de investigación.....</i>	<i>20</i>
3.2. <i>Variables y operacionalización.....</i>	<i>21</i>
3.3. <i>Población, muestra y muestreo.....</i>	<i>23</i>
3.4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y         confiabilidad.....</i>	<i>25</i>
3.5. <i>Procedimientos.....</i>	<i>27</i>
3.6. <i>Métodos de análisis de datos.....</i>	<i>27</i>

3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
4.1. Resultados estadísticos descriptivos.....	30
4.2. Resultados estadísticos inferenciales.....	49
4.2.1. Prueba de normalidad.....	49
4.2.2. Contrastación de hipótesis.....	50
V. DISCUSIÓN.....	55
VI. CONCLUSIONES.....	59
VII. RECOMENDACIONES.....	62
VIII. REFERENCIAS.....	64
ANEXOS .....	69

## Índice de tablas

<i>Tabla N°01 alfa de Cronbach.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla N°02 nivel de confiabilidad.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla N°03 validez de los cuestionarios.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla N°04 frecuencias y porcentajes de la gestión operativa en la OR Lima.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla N°05 frecuencias y porcentajes de los servicios brindados en la OR Lima.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla N°06 frecuencias y porcentajes de los procesos establecidos en la OR Lima.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla N°07 frecuencias y porcentajes de la innovación y soporte tecnológico en la OR Lima.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla N°08 frecuencias y porcentajes del modo de diseñar y dirigir en la OR Lima.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla N°09 frecuencias y porcentajes de los recursos humanos en la OR Lima.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla N°10 frecuencias y porcentajes de la gestión operativa en la OR Santa Anita.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla N°11 frecuencias y porcentajes de los servicios brindados en la OR Santa Anita.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla N°12 frecuencias y porcentajes de los procesos en la OR Santa Anita.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla N°13 frecuencias y porcentajes de la innovación en la OR Santa Anita.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla N°14 frecuencias y porcentajes del modo de diseñar y dirigir en la OR Santa Anita.....</i>	<i>41</i>

<i>Tabla N°15 frecuencias y porcentajes de los recursos humanos en la OR Santa Anita.....</i>	<i>42</i>
<i>Tala N°16 tabla de contingencia de la gestión operativa por oficina.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla N°17 tabla de contingencia de los servicios brindados por oficina.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla N°18 tabla de contingencia de los procesos establecidos por oficina.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla N°19 tabla de contingencia de la innovación y soporte tecnológico oficina.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla N°20 tabla de contingencia del modo de diseñar y dirigir por oficina.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla N°21 tabla de contingencia de los recursos humanos por oficina.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla N°22 prueba de normalidad en variable y sus dimensiones.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla N°23 test de U de Mann-Whitney para prueba de hipótesis de la gestión operativa.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla N°24 test de U de Mann-Whitney para prueba de hipótesis de los servicios brindados.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla N°25 test de U de Mann-Whitney para prueba de hipótesis de los procesos establecidos.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla N°26 test de U de Mann-Whitney para prueba de hipótesis de la innovación y soporte tecnológico.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla N°27 test de U de Mann-Whitney para prueba de hipótesis del modo de diseñar y dirigir.....</i>	<i>53</i>

*Tabla N°28 test de U de Mann-Whitney para prueba de hipótesis de los recursos humanos.....54*



## Índice de figuras

<i>Figura 01 Políticas Públicas y Ámbito Operativo.....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 02 diferencia de niveles en gestión operativa OR Lima.....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 03 diferencia de niveles en servicios brindados OR Lima.....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 04 diferencia de niveles en procesos establecidos OR Lima.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 05 diferencia de niveles en innovación y soporte tecnológico operativa OR Lima.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 06 diferencia de niveles en modo de diseñar y dirigir OR Lima.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 07 diferencia de niveles en recursos humanos OR Lima.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 08 diferencia de niveles en gestión operativa OR Santa Anita.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 09 diferencia de niveles en servicios brindados OR Santa Anita.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 10 diferencia de niveles en procesos establecidos OR Santa Anita.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 11 diferencia de niveles en innovación y soporte tecnológico OR Santa Anita.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 12 diferencia de niveles en modo de diseñar y dirigir OR Santa Anita.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 13 diferencia de niveles en recursos humanos OR Santa Anita.....</i>	<i>42</i>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar las diferencias significativas en la gestión operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita en el año 2019.

El enfoque utilizado fue el cuantitativo, con un método hipotético-deductivo con un tipo de estudio de tipo básico, según su nivel fue descriptiva comparativo; se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las características de la variable estudiada para proponer cambios en la realidad problemática. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta a los trabajadores de RENIEC de las oficinas en estudio, con una muestra de estudio de 46 trabajadores.

El resultado de la investigación arrojó que no existe diferencia en la Gestión Operativa de las Oficina en estudio, tampoco se encontró diferencia en sus dimensiones como son la gestión en los servicios brindados a los ciudadanos, los procesos establecidos, en la gestión de Innovación y Soporte Tecnológico, en el modo de diseñar y dirigir, y en la gestión de los recursos humanos, todas referidas a las oficinas registrales materia de esta investigación.

**Palabras clave:** RENIEC, gestión operativa, servicios brindados, innovación y soporte tecnológico, modo de diseñar y dirigir.

## ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the significant differences in the operational management of the RENIEC Registry Offices of Cercado de Lima and Santa Anita in 2019.

The used approach was the quantitative one, with a hypothetical-deductive method with a basic type of study, according to its level it was descriptive comparative; A non-experimental design was used, since the characteristics of the studied variable were identified and described to propose changes in the problematic reality. The data collection techniques were the survey of RENIEC workers in the study offices, with a study population of 46 workers.

The result of the investigation showed that there is no difference in the Operational Management of the Offices under study, nor was there a difference in its dimensions such as the management of services provided to citizens, the established processes, in the management of Innovation and Support Technological, in the way of designing and directing, and in the management of human resources, all referred to the registry offices subject of this investigation.

**Keywords:** RENIEC, operational management, services provided, innovation and technological support, way of designing and managing.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática**

La Identificación de los Ciudadanos es una tarea clave en todos los países del mundo, por la importancia que tiene para integrar al individuo a la sociedad y permitirle acceder plenamente a todos los derechos que ofrece a todos sus integrantes. Este proceso de Identificación requiere de un organismo que esté a la altura para brindar este servicio de manera oportuna y eficiente en cumplimiento de los objetivos del Estado. Para ello requiere contar con una gestión operativa eficiente y eficaz para el cumplimiento de las tareas a realizar en su consecución.

En la Primera Conferencia Internacional sobre Gestión de la Identidad (2014), organizada por representantes del Gobierno de Corea, el Banco Africano de Desarrollo, el Banco Asiático de Desarrollo (BAD) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID); se resalta en el contexto internacional la importancia de la modernización y la innovación tecnológica que permitan integrar de manera eficiente los registros civiles y de identificación en los países del mundo, y se menciona los retos que conlleva su implementación para objetivos como la seguridad, inclusión social y derecho a la identidad. Se deduce de esta conferencia que la implementación de estos elementos como la modernización e innovación tecnológica dependerá tanto de las políticas nacionales y la capacidad de las organizaciones en la implementación en base a una gestión eficiente en todos los niveles organizacionales.

En el Perú, el Documento Nacional de Identidad-DNI es la única cédula de identidad otorgada a ciudadanos peruanos mayores y menores de edad, siendo el único título de derecho al sufragio para los mayores de 18 años. El órgano encargado por ley para la Identificación de los ciudadanos es Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC. Para cumplir esta

función, este organismo dispone de una red de Oficinas a nivel nacional que según su portal institucional al 2020 son 470 oficinas, las cuales brindan la atención directa a los ciudadanos y están clasificadas en Oficinas Registrales, Agencias, Oficinas Registrales Auxiliares y Puntos de Atención, en donde las Oficinas Registrales disponen de la capacidad operativa para brindar la mayor cantidad de servicios a los ciudadanos. Las demás oficinas ofrecen menor cantidad de servicios de acuerdo a sus funciones específicas. Adicionalmente RENIEC brinda la posibilidad a través de su Portal web, realizar algunos trámites en determinados servicios sin la necesidad de que los ciudadanos tengan que acercarse a una oficina, en los últimos años está tratando de dar mayor impulso su utilización, aunque la demanda por este medio aún es reducida en comparación a los realizados en las oficinas registrales.

El proceso de identificación concluye con la obtención del Documento Nacional de Identificación (DNI), el mismo que conlleva una serie de pasos operativos previos que se dan para la obtención del mismo dentro de las oficinas registrales que tiene RENIEC. Por la naturaleza jurídica de RENIEC como único órgano responsable para atender a toda la población peruana, configura una serie de retos en su gestión operativa para concluir en la entrega del servicio al ciudadano de manera eficiente y oportuna.

Otro de los servicios principales que tiene RENIEC, está referido a los Registros Civiles, como las inscripciones para la obtención de las Actas de nacimiento, defunción y matrimonio, entre otros.

De las oficinas con que dispone RENIEC para la atención, las Oficinas Registrales son las más importantes ya que están diseñadas para brindar una mayor oferta de servicios y a la vez,

porque son las más concurridas por los ciudadanos en el ámbito nacional. En la Región de Lima se cuenta con 52 Oficinas de las cuales 22 son Oficinas Registrales.

Lima Región y principalmente Lima Metropolitana concentra un gran porcentaje de la población peruana, lo que conlleva a que frecuentemente estas oficinas estén saturadas por la concurrencia de ciudadanos para realizar sus diversos trámites, con especial énfasis en fechas especiales como a las previas en los procesos electorales. Ello, hace necesario que la gestión operativa en las Oficinas Registrales deba ser la más eficiente posible a fin de evitar retrasos en la atención de los servicios y lograr que los ciudadanos lleguen a realizar sus trámites diversos sin inconvenientes.

(Diario Gestión, 2018) resalta en su página web, que en la Oficina de RENIEC de mesa redonda (Oficina Registral Cercado de Lima) existen grandes colas de ciudadanos en espera del recojo de su DNI para poder cumplir con sus obligaciones electorales.

RENIEC viene implementando cambios tecnológicos para la mejora de la productividad en sus servicios, como es el caso del proceso de captura en vivo, denominado así a la toma de fotos en la misma oficina con lo cual el ciudadano no tendría que llevar una foto en físico para el trámite del DNI, esto integra más los procesos tecnológicos para su producción de este documento. Este y otros tipos de cambios como en sus sistemas informáticos ha conllevando retos como la que el personal deba estar capacitado y se adapte rápidamente al nuevo proceso y desarrolle esta tarea fluidamente. Tendrán significativa importancia la aptitud y motivación que tengan frente a estos cambios, el soporte que de la organización para que se obtenga los resultados esperados en estas

innovaciones, la planificación en la gestión operativa de las oficinas registrales que interactúan con diversas áreas de la misma organización, así como los canales de comunicación adecuados y el aprovechamiento de la experiencia de sus trabajadores y funcionarios en las labores a desarrollar.

La capacitación para el cumplimiento de los procedimientos en el trámite de DNI por parte del personal de RENIEC es importante a fin de evitar observaciones y retrasos en el trámite para el DNI u otro servicio. Se ha podido observar en algunas oficinas que algunos trámites de DNI son observados debido a fotos borrosas, firmas que no corresponden o mal firmadas por los ciudadanos, errores de digitación de nombres o direcciones, entre otras, con el retraso correspondiente y el malestar de los ciudadanos.

En los procesos de trámites de DNI y Registros Civiles varias oficinas han sufrido las denominadas “caídas de sistemas” referidas a la conectividad informática, creando problemas para la conclusión del trámite; estas caídas de sistemas afectan la operatividad de la oficina, originando reclamos de los ciudadanos por la demora y también creando estrés laboral en los trabajadores por ver afectadas sus tareas y tener que afrontar directamente la presión de los ciudadanos para que concluya con su trámite.

(La República, 2018) y la prensa en general también informa de las caídas de sistemas que tiene RENIEC, señalando el malestar que tiene los ciudadanos en su atención, entre ellas la Oficina Registral de Santa Anita. Si bien la institución viene implementando mejoras tecnológicas, estas no están exentas de tener incidencias que afectan la operatividad de las oficinas, requiriéndose por ello un buen nivel de soporte técnico para su



solución. La caída de sistemas informáticos puede ser a nivel general o en determinados casos focalizada a una oficina.

EL cambio o mejora de las tecnologías en los procesos para la elaboración del DNI, también requieren de equipos de cómputo actualizados (hardware) y un soporte tecnológico para el mantenimiento de los equipos en uso. Estas limitantes se observan en varias oficinas, en donde algunos equipos de cómputo cuentan con varios años de antigüedad y por lo tanto requieren de un mantenimiento y soporte para su operatividad. Estos equipos de cómputo, así como impresoras, lectoras de códigos de barras, lectores biométricos de huellas dactilares, entre otros, están sometidos en algunos casos a un uso permanente, conllevando a su deterioro y acortarse su vida útil, viéndose la oficina en la imperiosa necesidad de requerir su reemplazo o arreglo en el tiempo más breve. A pesar de ser un requerimiento crítico la funcionalidad de estos equipos, se ha podido observar que las oficinas adolecen del mismo.

Uno de los componentes básicos para una buena gestión operativa es el personal con el que dispone una organización, lo que le afecte a ella redundará en los resultados de la gestión de las oficinas registrales. La falta de personal, las incidencias respecto a afecciones de salud en los mismos, entre otras, también influyen en la gestión operativa de las Oficinas Registrales y en algunas oportunidades pasan a ser críticas. Un buen soporte en recursos humanos para la atención del personal se vuelve muy necesario para el desarrollo personal en el trabajo, así como para solventar un buen clima laboral en las oficinas registrales.

## 1.2. Formulación del Problema

La Oficina Registral de Lima Cercado es la oficina de mayor demanda de servicios de RENIEC en Lima región, es en donde se realizan mayor cantidad de trámites de DNI y servicios referidos a Registros Civiles. Por la dimensión en la atención a esta demanda, se requiere de una gestión operativa con resultados eficientes. Por estar ubicada en el centro de Lima, recibe la afluencia de ciudadanos de diferentes conos geográficos. En este punto cabe mencionar que los ciudadanos pueden realizar su trámite de DNI u otros servicios en cualquier oficina de RENIEC. Se ha observado que, en esta oficina, es frecuente colas de espera de ciudadanos en los exteriores de la misma, sobre todo en determinadas horas y fechas, con la consiguiente exigencia de los ciudadanos de una mayor celeridad en la atención.

La Oficina Registral de Santa Anita se ubicada en el Distrito del mismo nombre y es otra importante Oficina Registral, con gran afluencia de ciudadanos residentes principalmente del mismo distrito y distritos aledaños como Ate, la Molina, el Agustino, entre otros. También se han observado colas de espera de ciudadanos en sus exteriores para la atención de sus trámites requeridos.

En ambas oficinas atienden trámites de DNI para personas mayores de 18 años, así como de menores, desde recién nacidos hasta los 17 años. Acotación especial en los menores, es el que para realizar el trámite de DNI deben hacerlo en compañía del declarante (padre, madre o tutor responsable) requisito establecido el procedimiento administrativo. Las madres y sus recién nacidos que tengan demora en su atención, serán más afectadas por su misma condición de ser recientes gestantes. Mucha demora en la atención a las madres

de los recién nacidos, también incrementa el desánimo de la madre para gestionar el DNI optando ésta por retirarse para volver otro día, disminuyendo la posibilidad de que el recién nacido al no estar plenamente identificado de manera oportuna, limite su acceso a los servicios de los programas sociales que brinda el Estado.

En la GP-269GOR/004 (2009, pág. 7), señala que los “registradores y personal vinculado a la ejecución de actividades de este proceso (registro de trámite del DNI) deberán dar cumplimiento estricto a lo establecido en la presente guía de procedimientos”, lo cual pone de relevancia todas las acciones y gestiones que se realicen en las oficinas registrales en lo referido cumplimiento de los procesos para que los ciudadanos obtengan el documento de identidad.

Por otro lado, la DI-415-GRC/032 (2017, pág. 3), menciona que en lo concerniente a los registros civiles, esta aplica en las oficinas registrales de RENIEC que “efectúan registros manuales y/o en forma automatizada utilizando el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) implementado por RENIEC, para los procedimientos de Inscripción, Rectificación, Inutilización y/o de Depuración de Actas Registrales, así como de procedimientos de Reposición, Reconstitución y Cancelación en lo que corresponda”.

Ambas oficinas en estudios aplican los procedimientos mencionados y por tanto para su cumplimiento cabal, involucra una gestión operativa eficiente, que involucra puntos importantes relacionados a la calidad servicios brindados, los procesos establecidos, la innovación y soporte tecnológico, el modo de diseñar y dirigir en las oficinas registrales y un elemento importante como es el referido a los recursos humanos.

### **1.3. Justificación de estudio**

Este trabajo de investigación permitirá a través de un estudio comparado, encontrar similitudes y diferencias que podrán ser utilizadas como información para planificar una mejora en la gestión operativa de ambas oficinas, además que servirá de insumo para futuras investigaciones y aplicaciones en organizaciones públicas con similitud de problemas en la gestión operativa.

### **1.4. Objetivos**

#### **Objetivo General**

- Comparar la gestión operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita en el 2019.

#### **Objetivos Específicos**

- Comparar los servicios brindados en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.
- Comparar los procesos establecidos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.
- Comparar la innovación y soporte tecnológico en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.
- Comparar el modo de diseñar y dirigir en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.
- Comparar los recursos humanos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

## 1.5. Hipótesis

### **Hipótesis general:**

#### **- Gestión operativa**

Ho: No existen diferencias significativas en la Gestión Operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita en el año 2019.

Ha: Existen diferencias significativas diferencias significativas en la Gestión Operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita en el año 2019.

### **Hipótesis Específicas:**

#### **- Servicios brindados:**

Ho: No existe diferencia significativa en los servicios brindados en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019

Ha: Existe diferencia significativa en los servicios brindados en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019

#### **- Procesos establecidos:**

Ho: No existe diferencia significativa en los procesos establecidos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

Ha: Existe diferencia significativa en los procesos establecidos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

- **Innovación y soporte tecnológico:**

Ho: No Existe diferencia significativa en la innovación y soporte tecnológico en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

Ha: Existe diferencia significativa en la innovación y soporte tecnológico en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

- **Modo de diseñar y dirigir:**

Ho: No Existe diferencia significativa en el modo de diseñar y dirigir en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

Ha: Existe diferencia significativa en el modo de diseñar y dirigir en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

- **Recursos Humanos:**

Ho: No Existe diferencia significativa en los recursos humanos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

Ha: Existe diferencia significativa en los recursos humanos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Trabajos previos**

### **2.1.1. Trabajos previos nacionales**

Gallardo (2019) “La gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte”. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública en la UCV, lima-Perú; obtiene resultados sobre la gestión administrativa en las Oficinas Registrales de RENIEC en el cono norte (lima), tras aplicar encuestas a los ciudadanos durante el estudio, obtiene resultados referentes a la gestión administrativa de la oficina y otros aspectos de administración. Así en resultados relacionados a la planificación en el trabajo de las oficinas el 25.8% de los encuestados la consideró pésima, en la apreciación respecto a la organización, el 45% la consideran regular, en lo concerniente a la dirección, el 32.3% lo calificaron de bueno y en control el 43.3% lo consideró regular. Estos indicadores nos dan una referencia en temas relacionados a la operatividad de las oficinas estudiadas en las oficinas de RENIEC.

Vargas (2019) “Clima organizacional en una Institución pública y su relación con la calidad en la Atención a los ciudadanos usuarios de los servicios: Caso Reniec”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la UNFV, estudio de tipo correlacional descriptivo, hallo resultados en variables que tienen relación con la gestión operativa de las oficinas de RENIEC. En la encuesta que realizó, obtuvo resultados en que solo un 34.4% de los trabajadores encuestados la consideraban como de un nivel alto. En los resultados que obtuvo respecto a las Condiciones de Trabajo, estos son considerados con un nivel medio. Estos puntos resaltados, tienen un impacto en la gestión operativa de las oficinas que deben ser valoradas y estudiadas.



## 2.1.2. Trabajos previos internacionales

Kwang Sok-Oh (2014) en la exposición “Mejora de la prestación de servicios a través de la gestión nacional sistemática de identificaciones”, realizada durante la Primera Conferencia Internacional sobre Gestión de la Identidad resalta que Corea del Sur mejoró significativamente la gestión en sus servicios públicos entre los cuales se encontraba la referida a la Identidad y registro civil; Corea hizo un uso considerable de las tecnologías de la información y la comunicación. En la misma ponencia señaló los variados efectos positivos que se tuvo en la gestión de identidad o del registro civil en aquel país.

Estefanía Calderón (2019) “Registros civiles y oficinas de identificación”, trabajo de investigación en el BID, realiza un estudio en 20 países de la región latinoamericana y el Caribe (ALC), en donde detalladamente señala los cambios más significativos que hicieron los países de estudio con la finalidad de mejorar los servicios que prestaban y lograr que la mayoría de la población acceda oportunamente al registro de nacimiento y a su documento de identidad. En el mismo estudio describe el marco legal y la estructura institucional de las oficinas de registro civil e identificación de cada país. Del resultado del estudio se tiene que como característica general en todos los países en estudio, el Sistema de identificación es gestionado por el Estado “si bien la estructura institucional de las oficinas de registro civil e identificación difiere entre los países”, señala que el objetivo funcional es similar en toda la región: “los registros civiles se encargan de generar un primer registro oficial con datos biográficos y de filiación de las personas, mientras que las oficinas de identificación generan una identificación única para cada ciudadano sobre la base de dicho registro”. En algunos (9 países) el mismo organismo tiene las

dos funciones, la de registro civil e identificación, casos como el Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador y Perú, y en otros tienen organismos separados, uno para el Registro Civil y otro para la identificación, como son el Salvador, Argentina, Bolivia, Brasil y México, entre otros. La asignación de funciones de cada organismo definirá la estructura tecnológica y operacional para estos servicios.

Un aspecto que redundante en la operatividad de las oficinas es lo referido a la interconectividad entre las mismas, el estudio resalta que las entidades de registro civil e identificación están recabando información biográfica y biométrica del ciudadano. La recopilación de dicha información se caracteriza por efectuarse en libros físicos registrales, sistemas informáticos, fichas decadaactilares, entre otros. A esto se suma la forma de validar y verificar esta información, con el objetivo de garantizar su correcto procesamiento. En el caso de la región de ALC se encontraron tres modalidades: i) la información no se valida, pues las oficinas no están conectadas a una base de datos única; ii) la información se valida en los libros o archivos físicos existentes a través de búsquedas manuales, o iii) la información se valida en el sistema. Las modalidades dependen de la conectividad con la que cuentan las oficinas. De las entidades analizadas, 19 tienen entre 90% y 100% de sus oficinas interconectadas y trabajando en línea 4; 3, entre 50% y 60%, y otras 3, menos del 40%, lo que determina que varias registren la información manualmente, para el caso peruano, RENIEC no brindó información al respecto. Pone énfasis el estudio el esfuerzo que han realizado los países de la región para la implementación de la conectividad en sus procesos registrales y de identificación.

Respecto al Documento de Identidad, en algunos países, la entrega del documento puede ser breve, al momento, en tanto que, en otros puede tomar hasta seis meses. En particular esto se debe al procedimiento que las entidades han establecido para la impresión del documento, pues señala el estudio que se presentaron casos en que existe un solo centro de impresión a nivel nacional o en algunos departamentos centrales, y otros en los que cada oficina posee su propia impresora. Así, se entenderá como “impresión descentralizada aquella que ocurra en los centros de atención que cuentan con centros de impresión, mientras que la impresión centralizada hace referencia al procedimiento que ocurre en un solo centro de impresión a nivel nacional o en centros de impresión ubicados en algunos puntos de atención”. En el estudio no se menciona, pero es oportuno señalar que, en el Perú, RENIEC cuenta con dos centros de impresión a nivel nacional, una en Lima y otra en Arequipa.

## **2.2. Teorías relacionadas al tema**

La importancia de la gestión operativa en las organizaciones públicas ha conllevado una serie de estudios enmarcados dentro de la Gestión Pública, pues se vuelve necesario profundizar investigaciones para conocer características o factores que limiten o brinden oportunidades de mejora para un mejor resultado y lograr los objetivos de la organización pública en beneficio de la sociedad. La importancia que recae en la gestión operativa como línea de acción resulta para estos efectos, crítica.

Celle, María y Sotomarin, Neride (2011) resalta que dentro la Gestión Pública existen “dos líneas claras de acción: por un lado, está el trabajo de implementar (diseñar en detalle,

organizar, evaluar, etc.) el objeto definido por la política pública; y, por otro, está la propia gestión de las organizaciones y de sus recursos para hacerlo posible” es decir, la parte operativa. Tal como se grafica en el siguiente esquema:

Figura 01 Políticas Públicas y Ámbito Operativo



Tomada de Celle, María y Sotomarina, Neride (2011)

Arnoletto, Eduardo y Diaz, Ana (2009) entienden por “gestión operativa también como gestión hacia abajo la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas” y en donde relaciona como principales tareas las relacionadas a los “servicios ofrecidos o los requerimientos de los ciudadanos, los procesos técnicos y administrativos, y los modos de diseñar y dirigir.

Arnoletto, Eduardo (2005) considera que la tarea esencial de la gestión operativa es el despliegue de recursos y capacidades para obtener resultados concretos. Requiere objetivos acertados (acordes con los requerimientos sociales), capacidad de conseguir recursos y lograr implantar sistemas, procedimientos y personal en forma acorde con lo que se quiere conseguir.

El portal Definición.de (2020) define un concepto de Gestión: “Del latín gestión, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo”.

El portal ISOTolls (2020) en línea con lo descrito define la gestión operativa como “un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos”.

### **III. MÉTODO**

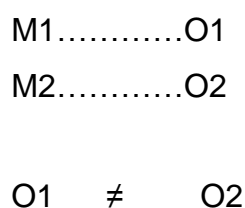
### 3.1. Tipo y diseño de investigación

normasapa.net (2020) define el tipo investigación no experimental, como aquella referida a “investigaciones cuantitativas con diseños metodológicos que no manipulan ni controlan las variables de estudio “. Definición que cumple el presente trabajo de investigación.

Kerlinger (1979, pág. 116); referente al diseño no experimental realizó la observación de los sucesos sin intervenir en los acontecimientos, la variable se describió desde su realidad y alcance, luego a analizar los conceptos conocidos para dimensionarlos y analizarlos de forma aplicada.

Hernández (2014, p.92) señala que en la investigación descriptiva “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Cumpliendo la presente investigación las características señaladas en el marco de comprender y describir las diferencias en la gestión operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita materia de estudio.

El diseño de la Investigación es Comparativa, por lo que la gestión operativa en las oficinas registrales en estudio, puede especificarse en el siguiente diagrama:



Dónde:

M1 y M2 son las muestras a comparar y O1 y O2 son las encuestas que brindaran la información de cada oficina registral.

$Y, \neq$  es la diferencia o semejanza de la Gestión Operativa entre O1 y O2.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable Gestión Operativa**

Arnoletto (2009, pág. 54). Realiza una definición conceptual de la gestión operativa como una “gestión hacia abajo que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas (Organizacionales)”.

Como definición operacional se señala como un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las Oficinas Registrales de Cercado de Lima y Santa Anita, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir sus propósitos y objetivos operativos en lo concerniente a la Identificación de los Ciudadanos a través del Documento Nacional de Identidad (DNI) y otros servicios (Adaptado de ISOTools).

Se tiene como única variable a la Gestión Operativa y se derivado para ella cinco dimensiones como son los servicios brindados, los procesos establecidos, la innovación y soporte tecnológico, el modo de diseñar y dirigir y los recursos humanos. Todos ellas referidas al ámbito de las Oficinas Registrales en estudio.



Hernández (2014), la Operacionalización es la definición conceptual y operacional de la variable contemplada en dimensiones, seguido de sus indicadores medibles, ítems y sus categorías para ser más viable la obtención de los resultados estadísticos, realizar las comparaciones planteadas en los objetivos para posteriormente realizar la contratación de la hipótesis verificando la asertividad de la existente o rechazando la nula sean adecuadas o no entre las entidades públicas).

### **Dimensiones de la Variable**

#### **Servicios brindados: Servicios al ciudadano y Orientación al ciudadano.**

Fundamentalmente se refiere al análisis de la concordancia de los servicios ofrecidos o que se piensa ofrecer con los requerimientos de los ciudadanos. También se refiere al cumplimiento de las especificaciones técnicas propias de cada producto o servicio, y a las pruebas de su correcto funcionamiento (Arnoletto, 2009, pag.75)

#### **Procesos establecidos: Procedimientos Administrativos**

Se refiere a los procesos técnicos y administrativos, y a su encuadre legal, que se utilizan o van a utilizarse para la realización de proyectos, prestación de servicios, etc., (Arnoletto, 2009, pag.75)

#### **Innovación y Soporte tecnológico: Recursos tecnológicos y soporte**

El análisis producto-proceso-sistema de una organización, con frecuencia revela carencias e incongruencias. Las innovaciones tienen una limitación en el ritmo aceptable de los cambios: la cantidad de cambios que se pueden afrontar dentro de un período de tiempo, sobre todo por la actitud de los empleados y funcionarios, que ven en la estabilidad una garantía de buen

funcionamiento y adecuada planificación, aunque a veces los procedimientos “estables” se hayan vuelto poco funcionales por los cambios del contexto social (Arnoletto, 2009, pag.98)

### **Modo de diseñar y dirigir: Administración y gestión de recursos**

El enfoque estratégico de la administración pública entraña, a diferencia del enfoque burocrático, un permanente proceso de búsqueda de procedimientos más eficientes para la realización de proyectos y la prestación de servicios, tratando de lograr resultados acordes con los requerimientos de la gente sin malgastar los recursos públicos disponibles (Arnoletto, 2009, pag.77)

### **Recursos Humanos: Desarrollo y Capacitación**

Solo se puede hacer frente a los actuales requerimientos del mercado si se busca por todos los medios lícitos la participación activa e integral (pensante, volitiva y manual) de todos los integrantes de la organización. Se trata de maximizar la responsabilidad y la participación en todos los niveles de la organización, sobre la base de una adecuada preparación cultural y técnica, que permita delegar tareas y conferir poder de decisión en contextos claramente determinados (Arnoletto, 2009, pag.109-110)

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

Para esta investigación se tomó como muestra de estudio a los trabajadores de las Oficinas Registrales de Cercado de Lima y de Santa Anita, siendo esta no probabilística, correspondiendo 24 trabajadores a la Oficinas de Cercado de lima y 22 trabajadores a la Oficina de Santa Anita, haciendo un total de 46 trabajadores.

Hernández (2014) menciona que la población para un estudio investigativo, es un conjunto de personas con características similares o cualidades. Asimismo, Vara (2015) señala que la población es una agrupación en conjunto de individuos que aportaran información a una pregunta o intervención de un objeto que tiene algunas propiedades sobresalientes en común que está en un mismo territorio, tiempo y espacio pero que varía a lo largo de los años, con el avance de la ciencia (p.261)

Vara (2015) indica en relación a la muestra que en general al ser difícil contactar y observar a toda la población, se requiere trabajar una parte de ella, denominándose a esta como muestra y el proceso de selección, como muestreo.

Teniéndose en consideración lo señalado la muestra estuvo constituida por 46 trabajadores que brindaron oportunamente la información en cada Oficina Registral materia de estudio, veintidós (22) fueron de la Oficina Registral de Santa Anita y veinticuatro (24) de la Oficina Registral Cercado de Lima. El tamaño de la muestra consideró a los trabajadores que se encontraban laborando.

Hernández (2014) referente a las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, señala que suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación más que por un criterio estadístico de generalización, no se pretende con esta que los casos a tomar sean estadísticos representativos a toda la población, toda vez que no tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Tomando en consideración lo señalado se tomó la muestra con la participación voluntaria de los trabajadores de las oficinas registrales a fin de recolectar la información requerida para el estudio; dado que los trabajadores pertenecen a una oficinas registral determinada, cumplían con una característica

en común, la estar ubicados en una misma oficina de forma tal que pudieron brindar una información con conocimiento del lugar donde laboraban, siendo esta fiable, eficaz y eficiente para el estudio respectivo.

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

Arias ( 2012, pág. 72) menciona que la encuesta es “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”.

En la presente investigación se aplicó una encuesta compuesta de 30 ítems, vinculadas a las dimensiones de la variable gestión operativa. Esta se aplicó a los trabajadores de ambas oficinas registrales en estudio.

Palela Stracuzzi & Martins Pestana (2006, pág. 180) señala que “el coeficiente Cronbach se utiliza para evaluar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems. El alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (0 es ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta). Para aplicar este indicador se tomo como muestra piloto a 20 trabajadores de ambas oficinas, 10 de cada una. Para ello se utilizó el programa estadístico SPSS versión 20, mediante el cual se obtuvieron resultados robustos para el instrumento que se muestran en Tabla N° 02.

Tabla N° 01 alfa de cronbach

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	30

En la tabla N° 02 se clasifica el nivel de confiabilidad que nos da una referencia de la calidad de nuestros datos.

Tabla N° 02 nivel de confiabilidad

De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Alpha de Cronbach. SPSS v20

De los resultados se tiene que el alfa de Cronbach es de 0.873 estando en el rango de fuerte confiabilidad, como señala (palela, 2006) se hace imprescindible aplicar el coeficiente de Cronbach en una muestra inicial a fin de optimizar tiempo y recursos y asegurarnos que la encuesta es consistente para su aplicación a la muestra completa.

Behar (2008) señala que la Validez, “indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para las cuales ha sido construida y no otras parecidas. Una escala confusa no puede tener validez, lo mismo que en una escala que esté midiendo,

a la vez e indiscriminadamente, distintas variables superpuestas. Una escala tiene validez cuando verdaderamente mide lo que afirma medir”.

Para la validez se presentan los resultados de dos (02) validadores, quienes mencionan que los instrumentos presentados son aplicables, por lo tanto, son válidos para medir las variables en estudio. Se tomo la opinión dada por los validadores para realizar la aplicación del instrumento a esta investigación. La calificación correspondiente de los validadores se muestra en el siguiente cuadro.

*Tabla N° 03 validez de los cuestionarios.*

<b>Experto</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Experto 1 Dr. Mgtr. Alicia Huallpa Cáceres	Aplicable
Experto 2 Dr. Mgtr. Teresa Narváez Aranibar	Aplicable

### **3.5. Procedimientos**

Teniendo presente el nivel de investigación de esta investigación y la selección de la muestra objetiva, se accedido el permiso correspondiente, se aplicó el instrumento en los trabajadores de las oficinas registrales de Cercado de Lima y de Santa Anita. Posteriormente se organizó la información recogida utilizando el programa Excel 2017

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Obtenido los datos de la encuesta, se ordenaron los resultados en una hoja de cálculo del programa Excel, ordenándose la información como base de datos que posteriormente se procesó con el software estadístico SPSS versión 20 para la obtención de los resultados que se muestran en la parte III Resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la aplicación de los instrumentos y la recogida de datos de la presente investigación, en un inicio se procedió a solicitar la mediante carta de la universidad dirigida a RENIEC la presentación de mi persona a fin de que se me brinde las facilidades para concretar la investigación. También se solicitó el permiso respectivo a los jefes de oficina para la aplicación del cuestionario. Se manifestó a los encuestados respecto a los fines de la investigación y el carácter de anónimo de la encuesta, procediéndose todo en conformidad.

## **IV. RESULTADOS**



Con los datos obtenidos en la encuesta realizada, se procedió a ordenarla e ingresar al SPSS para las pruebas correspondientes. La finalidad de este análisis es hacerlo de forma individual y conjunta por oficina sobre la gestión operativa como sus dimensiones respectivas a fin de determinar las características principales estadísticamente para su estudio comparativo respectivo. Se procedió a estimar los percentiles de la variable gestión operativa y sus dimensiones, que sirvió para el cálculo de las frecuencias y porcentajes respectivas, para finalmente efectuar la tabla cruzada entre ambas oficinas y las pruebas de hipótesis. Luego de ingresar la matriz de datos el software estadístico SPSS versión 20 arrojó los siguientes resultados:

#### 4.1. Resultados estadísticos descriptivos

##### Oficina Registral del Cercado de Lima

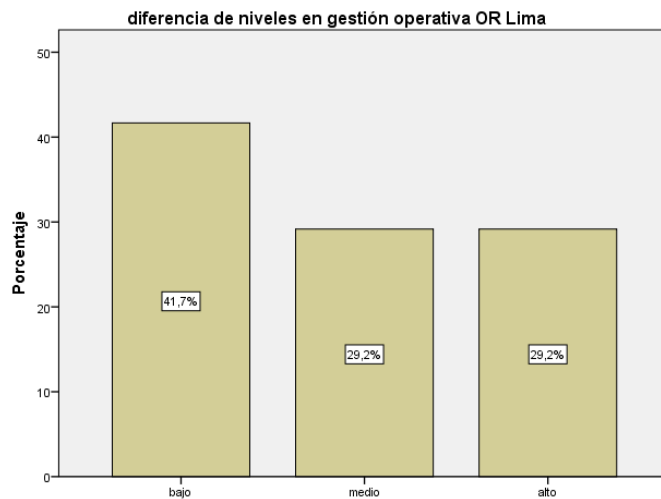
##### Variable Gestión Operativa:

Tabla N° 04

Gestión Operativa OR Cercado de Lima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
bajo	10	41,7	41,7	41,7
medio	7	29,2	29,2	70,8
alto	7	29,2	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Figura 02



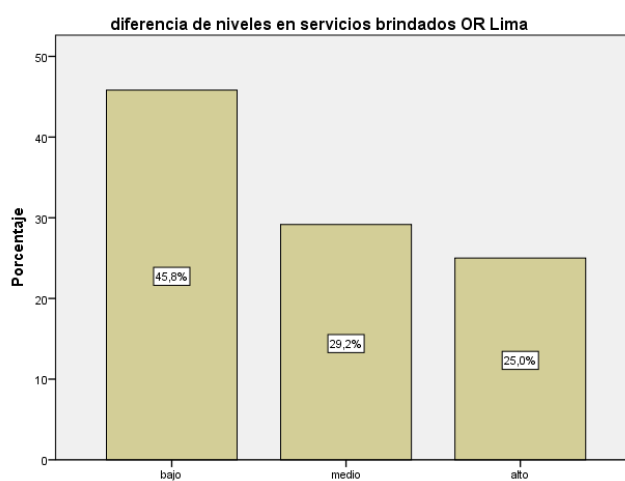
En la Tabla N° 04 se obtiene los resultados de las frecuencias y porcentajes de la variable Gestión Operativa para la Oficina Registral Cercado de Lima, en adelante OR Lima, se puede apreciar que de los 24 trabajadores que laboran en dicha oficina, el 41.7% (10 trabajadores) consideró que la gestión operativa tiene un nivel bajo, en tanto que 29.2% consideró que esta tiene un nivel medio y otro 29.2% lo califica como alto. Para estos niveles se entenderá que mientras este tenga un valor más alto, la gestión operativa (o las dimensiones en estudio) reflejarán una mayor eficiencia o mejora que contribuye a los logros de los objetivos de la oficina registral y la propia institución. Estos resultados se pueden apreciar gráficamente en la Figura 01.

## Dimensión Servicios Brindados

Tabla N° 05

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	11	45,8	45,8	45,8
	medio	7	29,2	29,2	75,0
	alto	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Figura 03



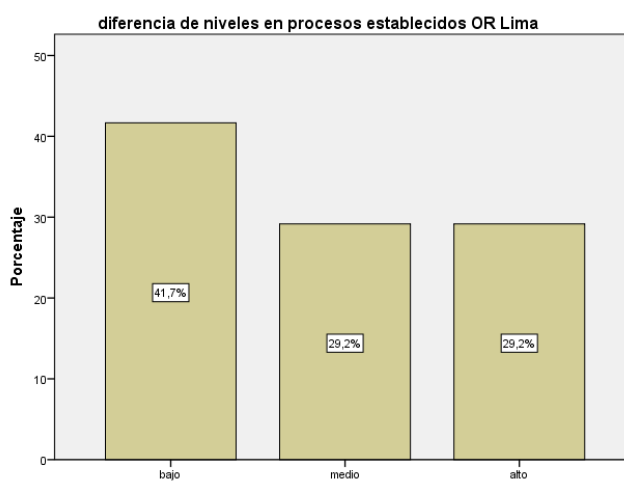
Para la OR Lima, el 45.8% (11) de sus trabajadores consideran que tiene un nivel bajo en la eficiencia de la dimensión servicios brindados, en tanto que el 29.2% indicó que es de un nivel medio y el 25.0% de que es alto.

## Dimensión Procesos Establecidos

Tabla N° 06

Procesos Establecidos OR Cercado de Lima				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	10	41,7	41,7
	medio	7	29,2	70,8
	alto	7	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Figura 04



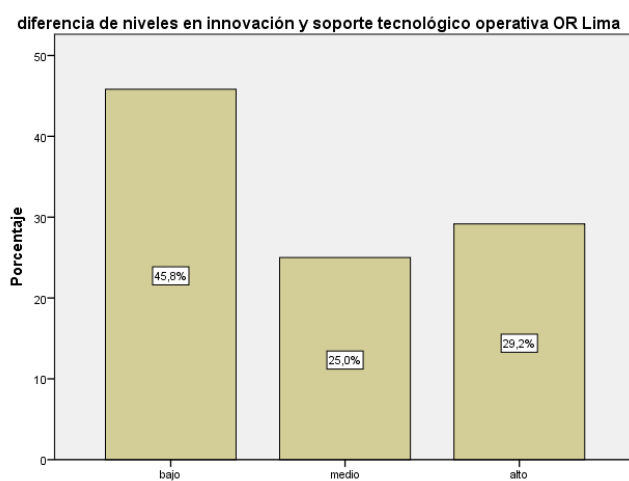
En cuanto a los procesos establecidos, referido principalmente a los procesos técnicos y administrativos, el 41.7% consideró que estos son bajos, en tanto que el 29.2% lo considera como medio y otro 29.2% como alto.

## Dimensión Innovación y soporte tecnológico

Tabla N° 07

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	11	45,8	45,8	45,8
	medio	6	25,0	25,0	70,8
	alto	7	29,2	29,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Figura 05



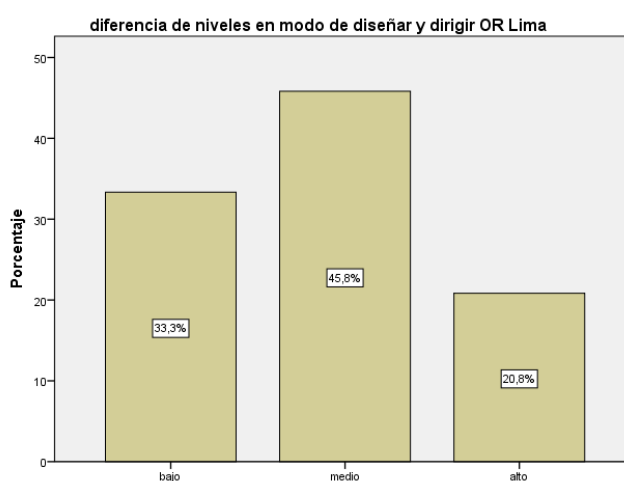
En la OR Lima, para el 45.8% de sus trabajadores, la innovación y soporte tecnológico la califican con un nivel bajo, el 25% como medio y un 29.2% como alto.

## Dimensión Modo de diseñar y dirigir

Tabla N° 08

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	8	33,3	33,3	33,3
	medio	11	45,8	45,8	79,2
	alto	5	20,8	20,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Figura 06



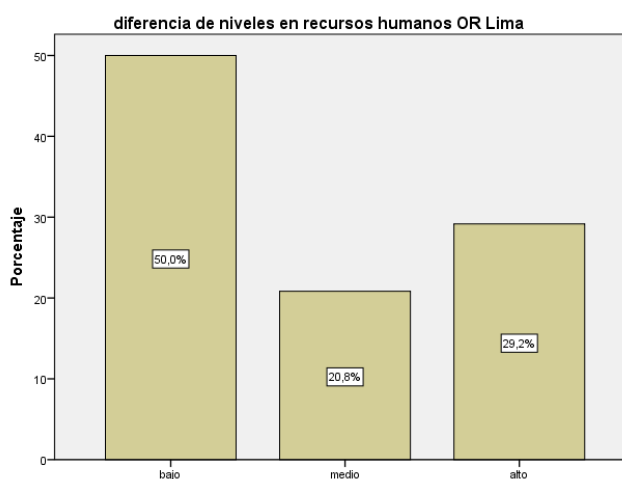
En el modo de diseñar y dirigir, en la OR Lima indicó que esta tiene un nivel bajo, en tanto que el 45.8% mencionó que era medio y un 20.8% indicó que era alto.

## Dimensión Recursos Humanos

Tabla N° 09

Recursos Humanos OR Cercado de Lima				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	12	50,0	50,0
	medio	5	20,8	70,8
	alto	7	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Figura 07



En cuanto la dimensión Recursos Humanos, los trabajadores encuestados de la OR Lima consideran que esta tiene un nivel bajo con un 50%, en tanto que un 20.8% lo consideran medio y alto un 29.2%.

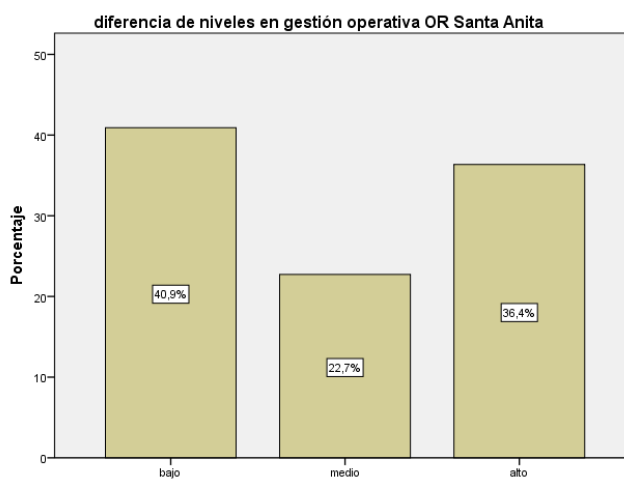
## Oficina Registral de Santa Anita

### Variable Gestión Operativa

Tabla N° 10

Gestion Operativa Sta Anita				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	9	40,9	40,9
	medio	5	22,7	63,6
	alto	8	36,4	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Figura 08



Referente a la Oficina Registral Santa Anita, en adelante OR Santa Anita, la Gestión Operativa mención que tenía un nivel bajo con un 40.9% que representan a 9 trabajadores de un total de 22.

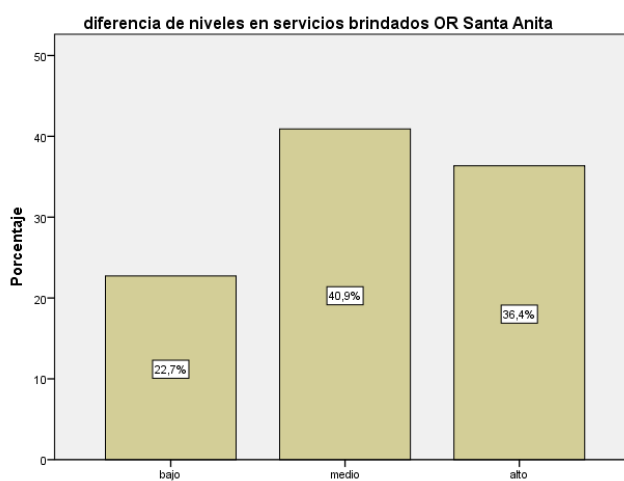


## Dimensión Servicios Brindados

Tabla N° 11

Servicios brindados OR Sta Anita				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	5	22,7	22,7
	medio	9	40,9	63,6
	alto	8	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0

Figura 09



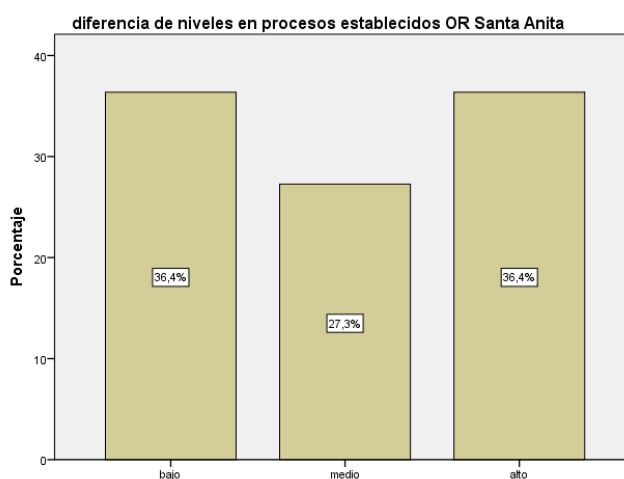
En lo referente a la Dimensión Servicios Brindados, el personal de la OR Santa Anita, la considera de un nivel bajo con un 22.7%, en tanto que un 40.9% lo consideran medio y un 36.4% alto.

## Dimensión Procesos Establecidos

Tabla N° 12

Procesos establecidos Sta Anita				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	8	36,4	36,4
	medio	6	27,3	63,6
	alto	8	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0

Figura 10



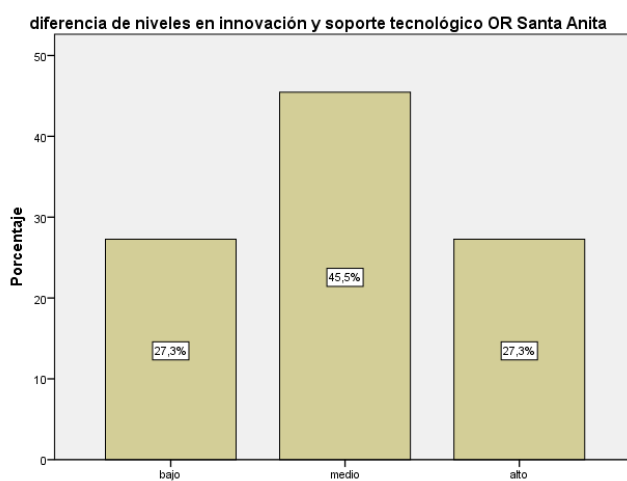
En cuanto a los procesos establecidos en la OR Santa Anita, el 36.4% opinaron que esta era baja, un 27.3% que era medio y un 36.4% que era alto.

## Dimensión Innovación y Soporte Tecnológico

Tabla N° 13

Innovación y soporte tecnológico Sta Anita				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	6	27,3	27,3
	medio	10	45,5	72,7
	alto	6	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0

Figura 11



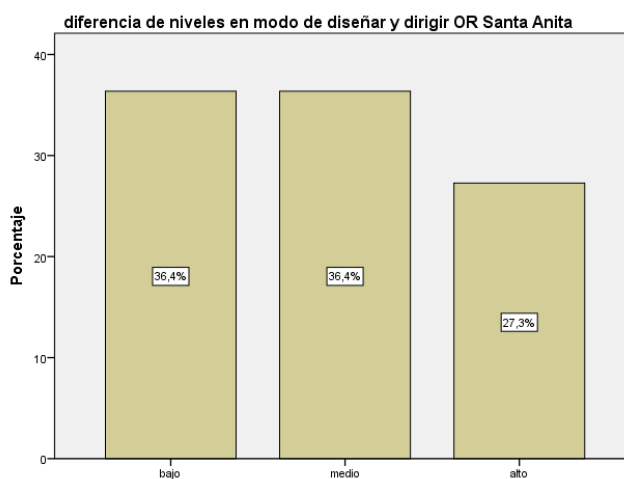
En cuanto la innovación y soporte tecnológico, el personal encuestado en la OR Santa Anita, un 27.3% la considera de un nivel bajo, en tanto que un 45.5% lo considera de un nivel medio y un 27.3% como alto.

## Dimensión Modo de diseñar y Dirigir

Tabla N° 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	8	36,4	36,4	36,4
	medio	8	36,4	36,4	72,7
	alto	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Figura 12



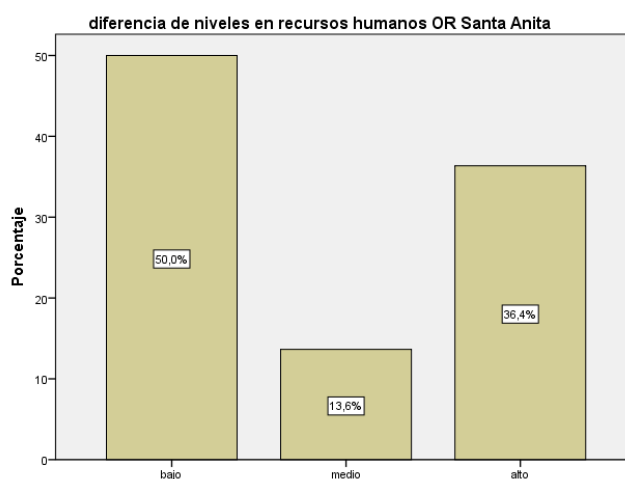
En lo relacionado al Modo de Diseñar y Dirigir, la OR Santa Anita, un 36.4% lo considera con un nivel bajo, otro 36.4% indicó como medio y un 27.3% como alto.

## Dimensión Recursos Humanos

Tabla N° 15

Recursos humanos Sta. Anita				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	11	50,0	50,0
	medio	3	13,6	63,6
	alto	8	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0

Figura 13



Para la dimensión Recursos Humanos, el personal de la OR Santa Anita señalan que estos tienen un nivel bajo en un 50%, 13.6% indicaron como medio y un 36.4% lo considera alto.

## Tablas cruzadas

### Comparativo de la Gestión Operativa entre la Oficina Registral Cercado de Lima y la Oficina Registral de Santa Anita.

Tala N° 16

Tabla de contingencia Gestión Operativa por Oficina

			Lugar		Total
			OR Lima	OR Santa Anita	
Gestión Operativa	bajo	Recuento	10	9	19
		% del total	21.7%	19.6%	41.3%
	medio	Recuento	7	5	12
		% del total	15.2%	10.9%	26.1%
	alto	Recuento	7	8	15
		% del total	15.2%	17.4%	32.6%
Total	Recuento	24	22	46	
	% del total	52.2%	47.8%	100.0%	

Se pu

En la tabla cruzada para comparar la Gestión Operativa de las Oficinas en Estudio, se obtuvo que para la OR Lima esta tenía un valor bajo del 21.7% en tanto que para la OR Santa Anita fue del 19.6%; consideraron que esta tenía una nivel medio en OR Lima un 15.2% y en Santa Anita un 10.9%; y para un nivel alto en la OR Lima 15.2% lo considera así y un 17.4% en la OR Santa Anita .

**Comparativo de la Dimensión Servicios Brindados entre la Oficina Registral Cercado de Lima y la Oficina Registral de Santa Anita.**

*Tabla N° 17*

**Tabla de contingencia Servicios Brindados por Oficina**

			Lugar		Total
			OR Lima	OR Santa Anita	
Servicios brindados	bajo	Recuento	11	5	16
		% del total	23.9%	10.9%	34.8%
	medio	Recuento	7	9	16
		% del total	15.2%	19.6%	34.8%
	alto	Recuento	6	8	14
		% del total	13.0%	17.4%	30.4%
Total	Recuento	24	22	46	
	% del total	52.2%	47.8%	100.0%	

Respecto a la dimensión de Servicios Brindados, En la OR Lima esta tiene un 23.9% de nivel bajo y para OR Santa Anita es de 10.9%; se puede apreciar que para la OR Lima el nivel medio es de un 15.2% y para Santa Anita es de 19.6%, en tanto que en un nivel alto en la OR Lima lo consideran con un 13% y para la OR Santa Anita este resultado obtuvo el 17.4%.

**Comparativo de la Procesos Establecidos por Oficina entre la Oficina Registral Cercado de Lima y la Oficina Registral de Santa Anita.**

*Tabla N° 18*

**Tabla de contingencia Procesos Establecidos por Oficina**

			Lugar		Total
			OR Lima	OR Santa Anita	
Procesos establecidos	bajo	Recuento	10	8	18
		% del total	21.7%	17.4%	39.1%
	medio	Recuento	7	6	13
		% del total	15.2%	13.0%	28.3%
	alto	Recuento	7	8	15
		% del total	15.2%	17.4%	32.6%
Total	Recuento	24	22	46	
	% del total	52.2%	47.8%	100.0%	

En la dimensión Procesos Establecidos, el nivel bajo tiene un resultado del 21.7% para la OR Lima y un 17.4% para la OR Santa Anita; para el nivel medio la OR Lima tiene un 15.2% y la OR Santa Anita un 13%; finalmente consideran un nivel alto esta dimensión en la OR Lima con un 15.2% y en la OR Santa Anita con un 17.4%.



**Comparativo de la Innovación y Soporte Tecnológico entre la Oficina Registral Cercado de Lima y la Oficina Registral de Santa Anita.**

*Tabla N° 19*

**Tabla de Contingencia Innovación y Soporte Tecnológico por Oficina**

			Lugar		Total
			OR Lima	OR Santa Anita	
Innovación y soporte tecnológico	bajo	Recuento	11	6	17
		% del total	23.9%	13.0%	37.0%
	medio	Recuento	6	10	16
		% del total	13.0%	21.7%	34.8%
	alto	Recuento	7	6	13
		% del total	15.2%	13.0%	28.3%
Total	Recuento	24	22	46	
	% del total	52.2%	47.8%	100.0%	

En la tabla cruzada de la dimensión Innovación y Soporte Tecnológico, en la OR Lima lo perciben como bajo un 23.9% y en la OR Santa Anita con un 13%; como medio en la OR Lima lo consideran un 13% y 21.7% en la OR Santa Anita; y como alto, en la OR Lima lo considera un 15.2% en tanto que en la OR Santa Anita un 13%.

**Comparativo del Modo de Diseñar y Dirigir entre la Oficina Registral Cercado de Lima y la Oficina Registral de Santa Anita.**

*Tabla N° 20*

**Tabla de contingencia Modo de Diseñar y Dirigir por Oficina**

			Lugar		Total
			OR Lima	OR Santa Anita	
Modo de diseñar y dirigir	bajo	Recuento	8	8	16
		% del total	17.4%	17.4%	34.8%
	medio	Recuento	11	8	19
		% del total	23.9%	17.4%	41.3%
	alto	Recuento	5	6	11
		% del total	10.9%	13.0%	23.9%
Total	Recuento	24	22	46	
	% del total	52.2%	47.8%	100.0%	

En la Tabla 20 se puede apreciar que un 17.4% de la OR Lima considera bajo esta dimensión Modo de Diseñar y Dirigir, en tanto que en la OR Santa Anita también lo consideran en un 17.4% de los encuestados; en un nivel medio los considera el 23.9% de la OR Lima y un 17.4% de la OR Santa Anita; la apreciación de un nivel alto llega al 10.9% en la OR Lima y en la OR Santa Anita llega a un 13%.

**Comparativo de los Recursos Humanos entre la Oficina Registral Cercado de Lima y la Oficina Registral de Santa Anita.**

*Tabla N° 21*

**Tabla de contingencia Recursos Humanos por Oficina**

			Lugar		Total
			OR Lima	OR Santa Anita	
Recursos humanos	bajo	Recuento	12	11	23
		% del total	26.1%	23.9%	50.0%
	medio	Recuento	5	3	8
		% del total	10.9%	6.5%	17.4%
	alto	Recuento	7	8	15
		% del total	15.2%	17.4%	32.6%
Total	Recuento	24	22	46	
	% del total	52.2%	47.8%	100.0%	

En la Tabla 21 se puede apreciar que para la dimensión Recursos Humanos, esta es percibida con un nivel bajo en la OR Lima con un 26.1% y en la OR Santa Anita con un 23.9%; la consideran con un nivel medio, en OR Lima un 10.9% y en la OR Santa Anita con 6.5%; en tanto que con un nivel alto en la OR Lima la consideran un 15.2% y en la OR Santa Anita un 17.4%.

## 4.2. Resultado estadístico inferencial

### 4.2.1. Prueba de normalidad

#### Pruebas de Normalidad de la variable Gestión Operativa y sus dimensiones

Prueba de Normalidad

H0: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal.

H1: Los datos de la muestra No provienen de una distribución normal.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla N° 22

	OR Lima			OR Sta. Anita		
	Shapiro-Wilk			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Operativa	,780	24	,000	,762	22	,000
Servicios Brindados	,772	24	,000	,806	22	,001
Procesos Establecidos	,780	24	,000	,780	22	,000
Innovación y Soporte Tecnológico	,762	24	,000	,816	22	,001
Modo de Diseñar y Dirigir	,809	24	,000	,803	22	,001
Recursos Humanos	,740	24	,000	,714	22	,000

Antes de iniciar las pruebas de hipótesis de esta investigación, se realizó las pruebas de normalidad para la variable y sus dimensiones. Por tener una muestra menor a 50 trabajadores, se aplicó el estadístico Shapiro-Wilk, obteniéndose los resultados de la Tabla 22. Se puede apreciar que los valores de *sig.* son menores a 0.05, por lo que rechazamos la existencia de normalidad en los datos obtenidos de la encuesta.

#### 4.2.2. Contrastación de hipótesis

Obtenido los resultados del test de normalidad, se aplicó la prueba no paramétrica de U – Mann Whitney que se utiliza en estos casos. Y se obtuvo los siguientes resultados:

##### Hipótesis general:

##### - **Gestión operativa**

Ho: No existen diferencias significativas en la Gestión Operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita en el año 2019.

Ha: Existen diferencias significativas diferencias significativas en la Gestión Operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita en el año 2019.

##### TEST

Tabla N° 23

	Gestión Operativa
U de Mann-Whitney	251,500
W de Wilcoxon	551,500
Z	-,293
Sig. asintót. (bilateral)	,769

Se puede apreciar en la Tabla N° 23 que el valor sig. de 0.769 es mayor al nivel de significancia de 0.05, por lo que hay evidencia estadística para aceptar la Hipótesis Nula en la variable Gestión Operativa y rechazar la alterna.

### **Hipótesis Específicas:**

#### **- Servicios brindados:**

Ho: No Existe diferencia significativa en los servicios brindados en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

Ha: Existe diferencia significativa en los servicios brindados en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

### **TEST**

*Tabla N° 24*

	Servicios Brindados
U de Mann-Whitney	202,000
W de Wilcoxon	502,000
Z	-1,447
Sig. asintót. (bilateral)	,148

Con respecto a la dimensión Servicios brindados, se puede apreciar que el Sig. del test es de 0.148 siendo mayor al nivel de significancia de 0.05, por lo que existe evidencia estadística para aceptar la Hipótesis Nula de esta dimensión y rechazar la alterna.

#### **- Procesos establecidos:**

Ho: No Existe diferencia significativa en los procesos establecidos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

Ha: Existe diferencia significativa en los procesos establecidos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

## TEST

Tabla N° 25

	Procesos Establecidos
U de Mann-Whitney	243,000
W de Wilcoxon	543,000
Z	-,491
Sig. asintót. (bilateral)	,623

En relación a la dimensión Procesos Establecidos, podemos observar en la Tabla N° 25 el valor de Sig. es de 0.623, siendo mayor al nivel de significancia de 0.05, por lo que existe evidencia estadística para aceptar la Hipótesis Nula y rechazar la alterna.

### - **Innovación y soporte tecnológico:**

Ho: No Existe diferencia significativa en la innovación y soporte tecnológico en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

Ha: Existe diferencia significativa en la innovación y soporte tecnológico en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

## TEST

Tabla N° 26

	Innovación y Soporte Tecnológico
U de Mann-Whitney	232,000
W de Wilcoxon	532,000
Z	-,748
Sig. asintót. (bilateral)	,455

Observando los resultados obtenidos del test para la dimensión Innovación y soporte tecnológico, tenemos que el valor de Sig. en la Tabla N° 26 es de 0.455 siendo mayor al nivel de significancia de 0.05, por lo que hay evidencia estadística para aceptar la Hipótesis Nula y rechazar la Alterna.

### - **Modo de diseñar y dirigir:**

Ho: No Existe diferencia significativa en el modo de diseñar y dirigir en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

Ha: Existe diferencia significativa en el modo de diseñar y dirigir en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

## TEST

Tabla N° 27

	Modo de Diseñar y Dirigir
U de Mann-Whitney	259,000
W de Wilcoxon	559,000
Z	-,118
Sig. asintót. (bilateral)	,906



En el test efectuado para la dimensión Modo de Diseñar y Dirigir, se observa en la Tabla N° 27 que el valor de Sig. es de 0.906, siendo mayor al nivel de significancia de 0.05 por lo que hay evidencia estadística para aceptar la Hipótesis Nula y rechazar la alterna.

- **Recursos Humanos:**

Ho: No Existe diferencia significativa en los recursos humanos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

Ha: Existe diferencia significativa en los recursos humanos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.

**TEST**

*Tabla N° 28*

	Recursos Humanos
U de Mann-Whitney	254,500
W de Wilcoxon	554,500
Z	-,229
Sig. asintót. (bilateral)	,819

Finalmente, para el test de la dimensión Recursos Humanos, se aprecia en la Tabla N° 28 un valor de Sig. de 0.819, siendo este mayor al nivel de significancia de 0.05, por lo que existe evidencia estadística para aceptar la Hipótesis Nula y rechazar la alterna.

## **V. DISCUSIÓN**

De los resultados hallados en la presente investigación podemos resaltar los siguientes:

- Tanto para la variable Gestión Operativa, como lo que se consideró como sus dimensiones, como son Servicios Brindados, Procesos Establecidos, Innovación y Soporte Tecnológico, Modo de diseñar y dirigir y Recursos Humanos, testeados por la U – MANN WHITNEY se determinó que hay evidencia estadística para afirmar que no existe diferencia en las Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita.
- Para la OR Lima se pudo apreciar que los trabajadores consideran que la gestión operativa en dicha oficina tiene un nivel alto en un 29.2% de los encuestados, en tanto que la OR Santa Anita consideran que tiene un nivel alto en su oficina el 36.4% de los encuestados.
- En cuanto a que consideran los trabajadores que tiene un nivel más bajo, en la OR Lima indicaron que son los Recursos Humanos con un 50% de los encuestados y en la OR Santa Anita también consideran a esta con un 50% reflejando un punto débil en ambas oficinas.
- En lo que respecta a los Servicios Brindados por las oficinas registrales, el 45% de los trabajadores de la OR de Lima indicaron que tiene un nivel bajo en su oficina, en tanto que de los trabajadores de la OR Santa Anita indicaron un 22.7% de los encuestados que los Servicios tiene un nivel bajo. En tanto que en la OR Lima el 25% lo considera alto y en la OR Santa Anita lo consideran alto un 36.4%.
- En la OR Lima el 41.7% de los trabajadores consideran que los Procesos Establecidos tienen un nivel bajo y un 29.2% que lo tiene alto. En la OR Santa Anita el 36.4% indicaron que estos procesos tienen un nivel bajo y otro 36.4% que lo tiene alto.

- Para el 45.8% de la OR Lima la Innovación y Soporte Tecnológico tiene un nivel bajo y un 29.2% alto. En la OR Santa Anita, el 27.3% lo consideran bajo y un 27.3% alto.
- Para el 33.3% de la OR Lima consideran que el Modo de Diseñar y Dirigir tiene un nivel bajo y para un 20.8% es alto. Para un 36.4% de la OR Santa Anita tiene un nivel bajo y para un 27.3% tiene un nivel alto.
- En cuanto a los Recursos Humanos, en la OR Lima para un 50% tiene un nivel bajo y un 22% considera que lo tiene alto. En la OR Santa Anita, también un 50% de los encuestados considera que esta dimensión tiene un nivel bajo y un 36% que tiene un nivel alto.
- De los hallazgos obtenidos en la presente investigación, podemos decir que se concuerda con Gallardo (2019) que realizó una investigación con la Oficinas Registrales de RENIEC del cono norte, en donde obtuvo resultados de apreciación de los servicios por los usuarios, en lo referente a la organización de las oficinas, con un 45% que lo calificó de regular, en la dirección donde un 32.3% lo calificaron de buena y control, con un 43.3% de los encuestados que la calificaron de regular. Tanto estos resultados, como los hallados en esta investigación denotan que faltaría fortalecer la gestión operativa en las oficinas registrales.
- De los hallazgos en esta investigación, podemos decir que se concuerda con lo señalado por Calderón (2019) en investigación para América latina y el Caribe, en la tendencia al cambio tecnológico y la interconectividad para la Identificación y los Registros Civiles, y que requieren darle mayor impulso. Es importante considerar este punto, toda vez que una gestión operativa requerirá cada vez que la innovación y el soporte tecnológico sea eficiente para el alcance de los objetivos de las oficinas registrales e institucionales. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, en ambas oficinas, la OR Lima con un 45.8% de los encuestados y en la OR Santa

Anita con un 27.3%, consideran de un bajo nivel esta gestión, por lo que debe ser un punto para otras investigaciones a fin de profundizar el tema.

- De los hallazgos encontrados en el presente trabajo de investigación, se concuerda con Vargas (2019) en una variable que estudia como clima organizacional y la de recursos humanos de esta investigación, que incluye a la mencionada como parte del análisis, Vargas encuentra que los trabajadores en un 34.4% consideran al clima organizacional con un nivel alto, en tanto que en Recursos Humanos en este trabajo se obtiene que el 32.6% de los trabajadores encuestados de ambas oficinas lo consideran como por alto respectivamente. Ambas variables nos dan una idea de lo que piensa el personal de RENIEC de las oficinas registrales.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Primera conclusión: la presente investigación demuestra que en la Gestión Operativa no existe diferencia en las Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y de Santa Anita. Se aplicó el test de prueba para la normalidad de datos de Shapiro-Wilk, que nos demostró que los datos no tienen una distribución normal y se utilizó la prueba no paramétrica de U – Mann Whitney cuyo valor sig. fue de 0.769 que por ser mayor al nivel de significancia de 0.05, aceptamos la Hipótesis Nula y rechazamos la alterna.
- Segunda conclusión: la investigación demuestra que no existe diferencia en la gestión de los servicios brindados en las Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita, Se aplicó el test de prueba para la normalidad de datos de Shapiro-Wilk, que nos demostró que los datos no tienen una distribución normal y se utilizó la prueba no paramétrica de U – Mann Whitney cuyo valor sig. fue de 0.148 que por ser mayor al nivel de significancia de 0.05, aceptamos la Hipótesis Nula y rechazamos la alterna.
- Tercera conclusión: la investigación demuestra que no existe diferencia en los Procesos Establecidos en las Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita, Se aplicó el test de prueba para la normalidad de datos de Shapiro-Wilk, que nos demostró que los datos no tienen una distribución normal y se utilizó la prueba no paramétrica de U – Mann Whitney cuyo valor sig. fue de 0.623 que por ser mayor al nivel de significancia de 0.05, aceptamos la Hipótesis Nula y rechazamos la alterna.
- Cuarta conclusión: la investigación demuestra que no existe diferencia en la Innovación y soporte tecnológico en las Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita, Se aplicó el test de prueba para la normalidad de datos de Shapiro-Wilk, que nos demostró que los datos no tienen una distribución normal y se utilizó la prueba no paramétrica de U – Mann Whitney cuyo valor sig. fue de 0.455 que por ser mayor al nivel

de significancia de 0.05, aceptamos la Hipótesis Nula y rechazamos la alterna.

- Quinta conclusión: la investigación demuestra que no existe diferencia en el Modo de diseñar y dirigir en la Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita, Se aplico el test de prueba para la normalidad de datos de Shapiro-Wilk, que nos demostró que los datos no tienen una distribución normal y se utilizó la prueba no paramétrica de U – Mann Whitney cuyo valor sig. fue de 0.906 que por ser mayor al nivel de significancia de 0.05, aceptamos la Hipótesis Nula y rechazamos la alterna.
- Sexta conclusión: la investigación demuestra que no existe diferencia en la gestión de Recursos Humanos en la Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita, Se aplico el test de prueba para la normalidad de datos de Shapiro-Wilk, que nos demostró que los datos no tienen una distribución normal y se utilizó la prueba no paramétrica de U – Mann Whitney cuyo valor sig. fue de 0.819 que por ser mayor al nivel de significancia de 0.05, aceptamos la Hipótesis Nula y rechazamos la alterna.



## **VII. RECOMENDACIONES**

- Habiéndose demostrado mediante el presente estudio, que no existe diferencia en la gestión operativa de las oficinas registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, se recomienda que cada oficina trate continuamente de buscar mejoras en su gestión operativa.
- Por los resultados obtenidos se recomienda buscar y gestionar la mejora de los canales de comunicación entre las oficinas y otras áreas, a fin de que el trabajo se desarrolle fluido y obtener los resultados esperados en un menor tiempo posible.
- Se recomienda dar mayor énfasis en ser partícipes a los trabajadores para la búsqueda de mejores procesos de trabajo en los diversos servicios que brindan las oficinas.
- Se recomienda brindar mayores opciones de capacitación y desarrollo profesional a los trabajadores, aprovechando la experiencia ganada a través del tiempo, a fin de mejorar la gestión operativa de las oficinas.
- Se recomienda gestionar mejoras en el soporte técnico de las oficinas, a fin de que no se vea afectada la gestión operativa.
- Se recomienda realizar una evaluación periódica de la gestión operativa relacionada a los servicios que se brinda a los ciudadanos, a la forma en que se planifica y dirige las labores con la finalidad de una mejora continua.

## VIII. REFERENCIAS

- Arias, Fideas G. (2012), El Proyecto de Investigación, 6ta edición, editorial episteme. En <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arnoletto Eduardo Jorge (2005) La gestión organizacional en la Administración Pública. EDUCC - Editorial de la Universidad Católica de Córdoba ISBN 987-1203-24-1 en <http://www.acep.org.ar/images/stories/2010/descargas/03-Gestion-organizacional-en-la-Administracion-Publica.pdf>
- Arnoletto Eduardo Jorge y Diaz Ana (2009) Un aporte a la Gestión Pública, hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la Administración Pública en <https://mcp2015.files.wordpress.com/2015/01/documento-de-apoyo1.pdf>
- Banco Mundial (2018) El desafío mundial de la identificación: ¿quiénes son los 1000 millones de personas que no tienen un documento de identidad?, en <https://blogs.worldbank.org/es/voices/quienes-son-los-1000-millones-de-personas-que-no-tienen-una-identificacion>
- Behar Rivero, Daniel S (2008).Editorial Shalon, Introducción a la metodología de la investigación, en <http://www.rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf?knohdbiecbimohlf>
- Calderón, Estefanía (2019) “Registros civiles y oficinas de identificación: Análisis y fichas de país” en <https://publications.iadb.org/es/registros-civiles-y-oficinas-de-identificacion-analisis-y-fichas-de-pais>
- Cesar A. Bernal (2010) Metodología de la Investigación. Pearson Educación, tercera edición.
- Cohen Nestor (2019), “Metodología de la investigación, para que?”, editorial Teseo, en [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
- Diario Correo (08/12/2018) “Largas colas en Reniec para recoger DNI” en <https://diariocorreo.pe/edicion/lima/largas-colas-en-reniec-para-recoger-dni-fotos-y-video-857800/>
- Diario la Republica (09/04/2018) “ Reniec: usuarios reportan fallas en sistema de trámites a nivel nacional”, en

<https://larepublica.pe/sociedad/1224741-reniec-usuarios-reportan-fallas-en-sistema-de-tramites-a-nivel-nacional-video/>

- Gallardo Chavarría Dany Ríchar (2019) “La gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019”. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública UCV.
- Hernández Roberto, Fernández Carlos y Baptista Pilar (2014) Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, sexta Edición.
- Hintze, Jorge (2003), " Reconstruyendo la estatalidad: Transición, instituciones y gobernabilidad ", ponencia presentada en el Segundo Congreso Argentino de Administración Pública - Sociedad, Gobierno y Administración Pública, Córdoba , 27, 28 y 29 de noviembre de 2003, República Argentina, en <https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2019/08/hintze-jorge-gestion-por-procesos.pdf>
- Kerlinger, F. (1979). Investigación del Comportamiento. 3ra edición, editorial McGraw-Will.
- Kwang Sok-Oh (2014) en la exposición “Mejora de la prestación de servicios a través de la gestión nacional sistemática de identificaciones”, en <https://publications.iadb.org/es/publicacion/17392/conferencia-internacional-sobre-gestion-de-la-identidad-presentaciones>
- Marco, Federico y Aníbal Loguzzo, Hector (2016) “Gestión y Administración en las organizaciones: introducción / - 2a. ed. 1a. reimp. - Florencio Varela : Universidad Nacional Arturo Jauretche, <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones-3.pdf>
- Mayen Ugarte, Neride Sotomarin y María Inés Celle (2011) “Medidas para mejorar la gestión operativa de las entidades públicas: ¿Cómo pasar de un marco normativo rígido de cumplimiento “flexible” a un marco flexible de cumplimiento obligatorio?” Governa Estudios y Consorcio de Investigación Económica y Social CIES – Perú. En <https://dds.cepal.org/redesoc/publication?id=1377>
- Monje Alvarez, Carlos Arturo (2011), “Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa”, universidad sub colombiana, en

<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

- Niño Rojas, Víctor Miguel (2011), “Metodología de la investigación”, ediciones de la U, Bogotá, en <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20D E%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>
- normasapa.net (2020), Investigaciones no experimentales – Qué son y cómo elaborarlas, en <https://normasapa.net/investigaciones-no-experimentales/>
- Palella Stracuzzi, Santa y Martins Pestana, Filiberto (2012), fedupel, en <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Panamericana televisión (26.01.2020) “Cercado de Lima: largas colas en Reniec a poco de iniciar las elecciones 2020”, en <https://www.youtube.com/watch?v=PTDxf0Wf768>
- Portal Web Definición.de (2020) en <https://definicion.de/gestion/>
- Portal Web ISOTolls (2020) en <https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/>
- RENIEC (2009), Guía de Procedimientos 269 Registro del Trámite y Entrega del Documento Nacional de Identidad. En <http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/intranet/imagenes/noticias/comunicado/GP-269-GOR-004.pdf>
- RENIEC (2017), Directiva DI-415-GRC/032 Procedimientos Registrales para la Inscripción de Hechos Vitales y Actos modificatorios del Estado Civil ante Oficinas Autorizadas. En <http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/intranet/imagenes/noticias/comunicado/DI-415-GRC-032-RS-049-2017-SGEN-RENIEC.pdf>
- RENIEC (2019) “Plan Operativo Institucional modificado 2019”, en <http://www.reniec.gob.pe/Transparencia/intranet/imagenes/noticias/comunicado/POI-M-RJ-000123-2019-JNAC-RENIEC.pdf>
- Sabino, Carlos (1992) El proceso de investigación, en [http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)

- Vargas Granda, Segundo Marcelo (2019) “Clima organizacional en una Institución pública y su relación con la calidad en la Atención a los ciudadanos usuarios de los servicios: Caso Reniec”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la UNFV.

## **IX. ANEXOS**



Anexo N° 01

Tabla 1: Operacionalización de variable: Gestión Operativa

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Gestión Operativa</b>	Se entiende por gestión operativa o “gestión hacia abajo” la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas (Organizacionales). (Eduardo Jorge Arnoletto, 2009, pág. 54).	Gestión de un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las Oficinas Registrales de Cercado de Lima y Santa Anita, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir sus propósitos y objetivos operativos en lo concerniente a la Identificación de los Ciudadanos a través del Documento nacional de Identidad (DNI) y otros (Adaptado de ISOTools)	Servicios Brindados.	- Servicios al ciudadano - Orientación al ciudadano.	1-5	Ordinal  Encuesta compuesta por 30 preguntas con opciones:  Siempre = 5 Casi siempre = 4 Algunas veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			Procesos Establecidos.	- Procedimientos administrativos.	6-12	
			Innovación y Soporte Tecnológico	- Recursos Tecnológicos y soporte.	13-19	
			Modo de diseñar y dirigir	- Administración y gestión de recursos.	20-25	
			Recursos Humanos	- Desarrollo y capacitación.	26-30	

Fuente: adaptado de Eduardo Arnoletto y Ana Diaz (2009) y ISOTools(<https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/>) (2020)

## Anexo N° 02

### TEST: LA GESTION OPERATIVA EN MI OFICINA

Edad: \_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_ Puesto trabajo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Oficina Registral: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Estimado (a) participante

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la gestión operativa de la Oficina Registral donde tú laboras. La presente encuesta es anónima. Por favor responde con sinceridad.

Se presenta un conjunto de característica acerca de la gestión operativa de tu oficina, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando un aspa (X) en la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios. Marca una sola Alternativa

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- S = Siempre
- CS = Casi Siempre
- AV = Algunas Veces
- CN = Casi Nunca
- N = Nunca

N°	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	¿Están bien atendidos los ciudadanos en la Oficina Registral?	S	CS	AV	CN	N
2	¿La Oficina Registral cuenta con la infraestructura adecuada para la atención a los ciudadanos?	S	CS	AV	CN	N
3	¿La inquietud o problema del ciudadano se soluciona en un plazo razonable?	S	CS	AV	CN	N
4	¿Se orienta adecuadamente al ciudadano para los servicios que requiere?	S	CS	AV	CN	N
5	¿Los ciudadanos se quejan de manera innecesaria por su atención?	S	CS	AV	CN	N
6	¿Son claros los procedimientos administrativos (normas internas) para el desarrollo de sus labores?	S	CS	AV	CN	N
7	¿Hay limitaciones o vacíos en las normas de procedimientos administrativos para realizar su trabajo?	S	CS	AV	CN	N
8	¿Absuelven otras áreas oportunamente sus consultas o aclaraciones respecto a su trabajo o un expediente del ciudadano?	S	CS	AV	CN	N
9	¿Los controles internos o supervisiones contribuyen a mejorar su labor?	S	CS	AV	CN	N
10	¿Se cumple con los tiempos de atención de un expediente o servicio al ciudadano?	S	CS	AV	CN	N
11	¿Hace uso del intranet de Reniec para buscar información respecto a su labor?	S	CS	AV	CN	N
12	¿Se realizan consultas al Personal de su oficina para recabar experiencia de trabajo para cambios o mejoras de los procedimientos administrativos o de trabajo?	S	CS	AV	CN	N
13	¿Es fácil el acceso y manejo de los sistemas operativos informáticos que utiliza?	S	CS	AV	CN	N
14	¿Tiene acceso a todos los sistemas operativos informáticos necesarios para el desarrollo de sus labores?	S	CS	AV	CN	N
15	¿Tiene "caídas" de los sistemas operativos informáticos en el desarrollo de su labor?	S	CS	AV	CN	N
16	¿Hay atención oportuna de Mesa de Ayuda o soporte técnico cuando se les requiere?	S	CS	AV	CN	N
17	¿Los equipos informáticos de trabajo están operativos permanentemente?	S	CS	AV	CN	N
18	¿Se brinda capacitación adecuada para el uso de los sistemas operativos informáticos del trabajo?	S	CS	AV	CN	N
19	¿Se cuenta con líneas telefónicas/anexos en buen estado para coordinaciones oportunas?	S	CS	AV	CN	N
20	¿Existe una relación fluida de trabajo con sus compañeros de oficina?	S	CS	AV	CN	N
21	¿La Oficina está bien organizada para el desarrollo de sus labores?	S	CS	AV	CN	N
22	¿Dispone de manera oportuna las indicaciones o directivas relacionadas a su trabajo?	S	CS	AV	CN	N
23	¿Cuenta con los útiles de oficina y formatos necesarios para el desarrollo de sus labores?	S	CS	AV	CN	N
24	¿La infraestructura de la Oficina es adecuada para el desarrollo de sus labores?	S	CS	AV	CN	N
25	¿Se organizan actividades que permitan la discusión en grupo o el intercambio de ideas de trabajo entre los participantes?	S	CS	AV	CN	N
26	¿Existe un clima laboral apropiado en la Oficina Registral?	S	CS	AV	CN	N
27	¿Recibe las capacitaciones necesarias para el desarrollo de sus labores?	S	CS	AV	CN	N
28	¿Hay reconocimiento o valoración de sus capacidades en la labor que realiza?	S	CS	AV	CN	N
29	¿Se siente satisfecho con la labor que realiza?	S	CS	AV	CN	N
30	¿Dispone de los implementos/medidas de seguridad necesarios para el desarrollo de sus labores?	S	CS	AV	CN	N

Anexo N° 03



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión operativa**  
**Inventario *la gestión operativa en mi oficina***

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSION 1: SERVICIOS BRINDADOS</b>										
	<b>Indicador: Servicios al Ciudadano</b>			X			X			X	
1	¿Están bien atendidos los ciudadanos en la Oficina Registral?			X			X			X	
2	¿La Oficina Registral cuenta con la infraestructura adecuada para la atención a los ciudadanos?			X			X			X	
3	¿La inquietud o problema del ciudadano se soluciona en un plazo razonable?			X			X			X	
	<b>Indicador: Orientación al Ciudadano</b>			X			X			X	
4	¿Se orienta adecuadamente al ciudadano para los servicios que requiere?			X			X			X	
5	¿Los ciudadanos se quejan de manera innecesaria por su atención?			X			X			X	
	<b>DIMENSION 2: PROCESOS ESTABLECIDOS</b>										
	<b>Indicador: Procedimientos Administrativos</b>										
6	¿Son claros los procedimientos administrativos (normas internas) para el desarrollo de sus labores?			X			X			X	
7	¿Hay limitaciones o vacíos en las normas de procedimientos administrativos para realizar su trabajo?			X			X			X	
8	¿Absuelven otras áreas oportunamente sus consultas o aclaraciones respecto a su trabajo o un expediente del ciudadano?			X			X			X	
9	¿Los controles internos o supervisiones contribuyen a mejorar su labor?			X			X			X	
10	¿Se cumple con los tiempos de atención de un expediente o servicio al ciudadano?			X			X			X	
11	¿Hace uso del intranet de Reniec para buscar información respecto a su labor?			X			X			X	
12	¿Se realizan consultas al Personal de su oficina para recabar experiencia de trabajo para cambios o mejoras de los procedimientos administrativos o de trabajo?			X			X			X	
	<b>DIMENSION 3: INNOVACION Y SOPORTE TECNOLOGICO</b>										
	<b>Indicador: Recursos tecnológicos y soporte</b>										
13	¿Es fácil el acceso y manejo de los sistemas operativos informáticos que utiliza?			X			X			X	
14	¿Tiene acceso a todos los sistemas operativos informáticos necesarios para el desarrollo de sus labores?			X			X			X	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

15	¿Tiene "caídas" de los sistemas operativos informáticos en el desarrollo de su labor?				X				X				X
16	¿Hay atención oportuna de Mesa de Ayuda o soporte técnico cuando se les requiere?				X				X				X
17	¿Los equipos informáticos de trabajo están operativos permanentemente?				X				X				X
18	¿Se brinda capacitación adecuada para el uso de los sistemas operativos informáticos del trabajo?				X				X				X
19	¿Se cuenta con líneas telefónicas/anexos en buen estado para coordinaciones oportunas?				X				X				X
<b>DIMENSION 4: MODO DE DISEÑAR Y DIRIGIR</b>													
<b>Indicador: Administración y Gestión de Recursos</b>													
20	¿Existe una relación fluida de trabajo con sus compañeros de oficina?				X				X				X
21	¿La Oficina está bien organizada para el desarrollo de sus labores?				X				X				X
22	¿Dispone de manera oportuna las indicaciones o directivas relacionadas a su trabajo?				X				X				X
23	¿Cuenta con los útiles de oficina y formatos necesarios para el desarrollo de sus labores?				X				X				X
24	¿La infraestructura de la Oficina es adecuada para el desarrollo de sus labores?				X				X				X
25	¿Se organizan actividades que permitan la discusión en grupo o el intercambio de ideas de trabajo entre los participantes?				X				X				X
<b>DIMENSION 5: RECURSOS HUMANOS</b>													
<b>Indicador: Desarrollo y Capacitación</b>													
26	¿Existe un clima laboral apropiado en la Oficina Registral?				X				X				X
27	¿Recibe las capacitaciones necesarias para el desarrollo de sus labores?				X				X				X
28	¿Hay reconocimiento o valoración de sus capacidades en la labor que realiza?				X				X				X
29	¿Se siente satisfecho con la labor que realiza?				X				X				X
30	¿Dispone de los implementos/medidas de seguridad necesarios para el desarrollo de sus labores?				X				X				X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: SUFICIENTE PARA MEDIR LAS DIMENSIONES

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg. Hualpa Cáceres, Alicia

DNI: 09201805

Especialidad del validador: Docente Metodóloga

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

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

Lima, 27 de junio de 2020

  
-----  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión operativa**  
**Inventario la gestión operativa en mi oficina**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
	<b>DIMENSION 1: SERVICIOS BRINDADOS</b>										
	<b>Indicador: Servicios al Ciudadano</b>										
1	¿Están bien atendidos los ciudadanos en la Oficina Registral?			X			X				X
2	¿La Oficina Registral cuenta con la infraestructura adecuada para la atención a los ciudadanos?			X			X				X
3	¿La inquietud o problema del ciudadano se soluciona en un plazo razonable?			X			X				X
	<b>Indicador: Orientación al Ciudadano</b>										
4	¿Se orienta adecuadamente al ciudadano para los servicios que requiere?			X			X				X
5	¿Los ciudadanos se quejan de manera innecesaria por su atención?			X			X				X
	<b>DIMENSION 2: PROCESOS ESTABLECIDOS</b>										
	<b>Indicador: Procedimientos Administrativos</b>										
6	¿Son claros los procedimientos administrativos (normas internas) para el desarrollo de sus labores?			X			X				X
7	¿Hay limitaciones o vacíos en las normas de procedimientos administrativos para realizar su trabajo?			X			X				X
8	¿Absuelven otras áreas oportunamente sus consultas o aclaraciones respecto a su trabajo o un expediente del ciudadano?			X			X				X
9	¿Los controles internos o supervisiones contribuyen a mejorar su labor?			X			X				X
10	¿Se cumple con los tiempos de atención de un expediente o servicio al ciudadano?			X			X				X
11	¿Hace uso del intranet de Reniec para buscar información respecto a su labor?			X			X				X
12	¿Se realizan consultas al Personal de su oficina para recabar experiencia de trabajo para cambios o mejoras de los procedimientos administrativos o de trabajo?			X			X				X
	<b>DIMENSION 3: INNOVACION Y SOPORTE TECNOLOGICO</b>										
	<b>Indicador: Recursos tecnológicos y soporte</b>										
13	¿Es fácil el acceso y manejo de los sistemas operativos informáticos que utiliza?			X			X				X
14	¿Tiene acceso a todos los sistemas operativos informáticos necesarios para el			X			X				X



Observaciones: \_\_\_\_\_ Es pertinente su aplicación \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Narváez Aranibar, Teresa

DNI: 10122038

Especialidad del validador: Docente Metodóloga

Lima, 27 de junio de 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
Firma del Experto Informante.



## Anexo N° 04

### Matriz de consistencia

Título: Estudio Comparativo sobre la Gestión Operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC del Cercado de Lima y Santa Anita en el año 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS
Problema General:	Objetivo General	Hipótesis general			
<p>¿Cuáles son las diferencias significativas en la gestión operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita en el año 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuáles son las diferencias significativas en los servicios brindados en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias significativas en los procesos establecidos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias significativas en la innovación y soporte tecnológico en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias en el modo de diseñar y dirigir en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las diferencias en los recursos humanos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019?</p>	<p>Comparar la gestión operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita en el 2019.</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>Comparar los servicios brindados en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.</p> <p>Comparar los procesos establecidos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.</p> <p>Comparar la innovación y soporte tecnológico en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.</p> <p>Comparar el modo de diseñar y dirigir en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.</p> <p>Comparar los recursos humanos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.</p>	<p>No Existe diferencia significativa en la gestión operativa de las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita en el año 2019</p> <p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p>No Existe diferencia significativa en los servicios brindados en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019</p> <p>No Existe diferencia significativa en los procesos establecidos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.</p> <p>No Existe diferencia significativa en la innovación y soporte tecnológico en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.</p> <p>No Existe diferencia significativa en el modo de diseñar y dirigir en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.</p> <p>No Existe diferencia significativa en los recursos humanos en las Oficinas Registrales de RENIEC de Cercado de Lima y Santa Anita, 2019.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Gestión Operativa</p>	<p>- Servicios brindados.</p> <p>- Procesos establecidos.</p> <p>- Innovación y Soporte técnico.</p> <p>- Modo de diseñar y dirigir.</p> <p>- Recursos Humanos.</p>	<p>30 preguntas para la variable</p> <p>Escala de medición:</p> <p>Ordinal.</p>

## Anexo N° 05

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

“Año de la universalización de la salud”

Lima, 27 DE MAYO DEL 2020

Carta P.144 – 2020 EPG – UCV LE

**SEÑOR**

Doc. Ricardo Alberto Asto Ochoa.

Jefe Regional de Lima del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC

**Asunto:** Pentación del estudiante **ALBERTO ANASTACIO LIVON CHANCAFE**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ALBERTO ANASTACIO LIVON CHANCAFE** identificado(a) con DNI N.º 16723449 y código de matrícula N° 7002314404; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE LA GESTION OPERATIVA DE LAS OFICINAS REGISTRALES DE RENIEC DEL CERCADO DE LIMA Y SANTA ANITA EN EL AÑO 2019.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



Firmado digitalmente por:  
AMABLE LAOS Luis Ricardo  
FAU 20205613620 con  
Motivo: Soy el autor del  
documento

Fecha: 15/05/2020 17:31:51 -0500

**LIMA ESTE**  
**ATE**  
**CALLAO**

Av. Toribero Mendibá 8232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## Anexo N° 06

### Base de datos

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30	OFICINA	
E1	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	1	
E2	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	2	5	5	3	3	5	2	1	4	4	5	5	5	2	5	2	2	5	4	1	
E3	5	3	4	5	2	4	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	5	3	1	
E4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	2	4	3	3	5	4	5	5	4	3	2	5	4	1	
E5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	5	2	4	3	5	3	3	2	5	3	4	5	4	4	2	4	3	3	5	2	1
E6	5	5	4	5	3	5	2	4	4	4	3	3	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	
E7	5	5	4	5	4	5	2	3	5	4	3	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	3	2	5	3	1	
E8	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	1	
E9	5	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	2	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	2	5	5	1	5	5	1	
E10	5	4	5	5	3	2	2	3	2	3	3	1	4	4	5	1	1	1	3	3	3	5	4	1	1	2	2	1	5	1	1	
E11	4	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4	2	1	
E12	5	3	3	5	5	3	3	3	2	2	4	5	3	3	5	1	1	1	4	5	3	3	1	1	5	1	1	4	5	2	1	
E13	4	5	3	4	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	3	3	4	5	3	3	5	5	2	4	2	2	5	4	1	
E14	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	1	
E15	3	2	2	3	1	3	3	3	4	1	1	2	5	4	3	3	4	3	1	4	2	4	4	4	1	1	1	1	5	1	1	
E16	5	4	3	5	4	4	2	4	3	4	5	3	5	5	3	3	5	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	1	
E17	5	5	5	1	5	2	4	5	5	4	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	
E18	3	5	4	5	3	3	4	1	3	3	3	5	5	3	5	3	3	1	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	1	
E19	5	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	2	3	4	3	1	5	4	1	
E20	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	5	3	1	
E21	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	1	3	5	3	3	5	5	1	
E22	3	4	4	4	3	4	1	2	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	5	2	5	4	1	
E23	4	4	4	5	4	5	1	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	3	3	5	4	1	
E24	5	3	4	4	2	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	5	5	1	
E25	5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	4	3	5	4	5	3	4	2	5	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	2	2	
E26	5	3	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	
E27	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	1	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	
E28	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	
E29	5	4	5	5	3	4	2	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	2	
E30	5	3	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	
E31	5	5	5	5	2	5	2	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	2	2	
E32	5	2	5	5	2	5	1	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	5	5	2	2	
E33	5	5	5	5	3	5	5	3	2	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	2	
E34	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	1	4	3	2	
E35	5	3	4	5	3	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	3	2	3	3	3	2	2	5	3	2	
E36	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	
E37	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	2	
E38	5	3	5	5	3	2	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	
E39	3	4	3	4	4	5	2	3	3	3	5	4	5	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	
E40	5	4	3	5	5	5	3	5	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	2	
E41	5	4	4	5	3	5	2	3	2	5	2	3	5	4	3	4	5	2	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	2	
E42	5	5	5	5	2	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
E43	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	5	2	2	
E44	4	2	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	2	5	5	4	4	3	2	3	3	1	1	5	3	2	
E45	4	2	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	2	5	5	4	4	3	2	3	3	1	1	5	3	2	
E46	5	5	5	5	3	5	2	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	2	