

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Clima organizacional y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Tumbes, 2022

Área: Ciencias Sociales

Línea de investigación: Políticas y gestión pública y privada.

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Bach. Valverde Castro, Yovany

Tumbes, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Clima organizacional y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Tumbes, 2022.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Murga Fernández; Gilmer Rubén (Presidente)

Código ORCID: 0000-0003-3937-2613

Guerrero García, Galvani (Secretario)

Código ORCID: 0000-003-1038-1866.

Gonzales Vega, César Eduardo (Vocal)

Código ORCID: 0000-0003-0562-8262.

Tumbes, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Clima organizacional y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Tumbes, 2022.

Los suscritos declaramos que el Proyecto de tesis es original en su contenido y forma:

Bach. Yovany Valverde Castro

D.N.I. 41692647.

(Autora)

Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez

Código ORCID: 0000-0001-9863-4623.

(Asesora)

Tumbes - Perú

2022

Dedicatoria:

A mi madre y hermanos por su confianza y ser el soporte durante mi carrera profesional para obtener con éxito los resultados de mi proyecto.

A mi familia y amistades que me brindaron su ayuda a través de sus conocimientos para lograr con éxito este proyecto.

Agradecimientos:

A Dios, por haberme brindado la vida y la oportunidad de superarme como profesional y darme la fortaleza de afrontar cualquier obstáculo que se presente en mi vida.

A mi madre por su valioso apoyo incondicional, por sus consejos y estar conmigo en todo momento de mi carrera profesional lo que ha contribuido a este logro.

A Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez por su orientación y brindarme las facilidades en la ejecución de esta investigación académica.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECRETARÍA ACADÉMICA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los cuatro días del mes abril del dos mil veintitrés, siendo las diecisiete horas, y en la modalidad Plataforma virtual, Google Meet, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado con Resolución Decanal de N° 529- 2022/UNTUMBES-FCCEE el Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (**Presidente**), Mg. Galvani Guerrero García, (**Secretario**) y Mg. Cesar Eduardo Gonzales Vega, (**Vocal**), reconociendo en la misma Resolución además a la **Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez**, como **asesora**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada “**Clima organizacional y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Tumbes, 2022**”, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN** presentado por la Bachiller **YOVANY VALVERDE CASTRO**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el Jurado según el artículo N° 65° del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller **YOVANY VALVERDE CASTRO**, con calificativo:

APROBADO - BUENO

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado le indica.

En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las dieciocho horas y quince minutos del mismo día se dio por concluida la ceremonia académica, en forma virtual, procediendo a firmar el Acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 4 de abril de 2023

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández

ORCID: 0000-0003-3937-2613

DNI: 07700664

Presidente

Mg. Galvani Guerrero García

ORCID: 0000-0003-1038-1866

DNI: 45101586

Secretario

Mg. César Eduardo Gonzales Vega

ORCID: 0000-0003-0562-8262 DNI: 18118539

Vocal

Clima organizacional y satisfacción del usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Tumbes, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 26% | 26% | 9% | % |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet | 8% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 5% |
| 3 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 2% |
| 4 | dokumen.pub Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet | 1% |
| 8 | repository.uaeh.edu.mx Fuente de Internet | 1% |


Dra. S. Isabel Ramírez Núñez
Asesora
ORCID: 0000-0001-98634623

| | | |
|----|--|-------|
| 9 | repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 10 | docplayer.es Fuente de Internet | < 1 % |
| 11 | repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| 12 | hiperderecho.org Fuente de Internet | < 1 % |
| 13 | repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| 14 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| 15 | www.lareferencia.info Fuente de Internet | < 1 % |
| 16 | repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| 17 | repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| 18 | www.slideshare.net Fuente de Internet | < 1 % |
| 19 | repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| 20 | repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |

| | | |
|----|---|-------|
| 21 | repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| 22 | revistas.ucv.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| 23 | repository.unab.edu.co Fuente de Internet | < 1 % |
| 24 | Moreno Quintana Diana Talina. "El clima organizacional como factor determinante en el desempeño del factor humano de la Coordinación General de Revisión y Liquidación Fiscal", TESIUNAM, 2008 Publicación | < 1 % |
| 25 | repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| 26 | es.scribd.com Fuente de Internet | < 1 % |
| 27 | repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| 28 | repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| 29 | www.bizneo.com Fuente de Internet | < 1 % |
| 30 | repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| | repositorio.undac.edu.pe | |

| | | |
|----|--|-------|
| 31 | Fuente de Internet | < 1 % |
| 32 | repositorio.usm.cl Fuente de Internet | < 1 % |
| 33 | repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| 34 | 1library.co Fuente de Internet | < 1 % |
| 35 | tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |
| 36 | repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet | < 1 % |

Excluir citas Activo
 Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Dra. S. Isabel Ramírez Núñez
 Asesora
 ORCID: 0000-0001-98634623

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|--------------------|
| Índice General..... | x |
| Índice de Tablas..... | xi |
| Índice de figuras..... | xii |
| Índice de Anexos..... | xiv |
| Resumen..... | xv |
| Abstract..... | xi |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN..... | 17 |
| CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA (Estado del Arte)..... | 19. |
| 2.1. Bases teórico científicas..... | 19 |
| 2.2. Antecedentes..... | 20 |
| 2.3. Definición de Términos Básicos..... | 27 |
| CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS..... | 29 |
| 3.1 Hipótesis..... | 29 |
| 3.2 Definición y operacionalización de variables..... | 29 |
| 3.3 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis..... | 29 |
| 3.4. Población, Muestra y Muestreo..... | 31 |
| 3.4.1. Población..... | 31 |
| 3.4.2. Muestra..... | 31 |
| 3.4.3. Muestreo..... | 32 |
| 3.5.Métodos,Técnicas e Instrumentos de Recolección Datos..... | 32 |
| 3.5.1. Método..... | 32 |
| 3.5.2. Técnica..... | 33 |
| 3.5.3. Instrumento..... | 33 |
| 3.6. Procesamiento y análisis de datos..... | 33 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 34 |
| 4.1 Resultados..... | 34 |
| 4.2 Discusión..... | 50 |
| CONCLUSIONES..... | 58 |
| RECOMENDACIONES..... | 60 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 61 |
| ANEXOS..... | 65 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Percepción del clima organizacional como usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Tumbes, 2022..... | 34 |
| Tabla 2: Correlación Clima organizacional y satisfacción del usuario..... | 35 |
| Tabla 3: Cree Ud. que existe una relación directa entre el clima..... organizacional y su satisfacción como usuario en el personal del RENIEC Tumbes..... | 35 |
| Tabla 4. Correlación directa entre el clima organizacional y su..... satisfacción como usuario en el personal del RENIEC Tumbes..... | 37 |
| Tabla 5. La adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes a los usuarios; permite el mejoramiento y la satisfacción del usuario..... | 38 |
| Tabla 6. Correlación de la adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes a los usuarios; permite el mejoramiento y la satisfacción del..... Usuario..... | 39 |
| Tabla 7. La falta de personal en el Registro Nacional de Identificación..... y Estado Civil (RENIEC) Tumbes, influye en la satisfacción del usuario..... | 40 |
| Tabla 8. Correlación entre la falta de personal en el Registro..... Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Tumbes, influye en la satisfacción del usuario..... | 41 |
| Tabla 9. ¿En definitiva cree Ud. que sí se puede mejorar la atención al... usuario en el RENIEC Tumbes..... | 41 |
| Tabla 10. Correlación entre la mejora del clima organizacional en el..... RENIEC Tumbes a efectos de brindar una mejor atención al Usuario..... | 42 |
| Tabla 11. Existen reglas organizacionales, formalismos, obligaciones,..... políticas, jerarquías y regulaciones en el RENIEC..... | 43 |
| Tabla 12. Correlación entre las variables existen reglas..... organizacionales, formalismos, obligaciones, políticas, jerarquías y..... regulaciones en el RENIEC..... | 44 |
| Tabla 13. Cree Ud. que el personal del RENIEC tiene una percepción.... clara sobre la responsabilidad funcional..... | 44 |
| Tabla 14. Correlación el personal del RENIEC tiene una percepción clara sobre la responsabilidad funcional..... | 45 |

| | |
|---|----|
| Tabla 15. El RENIEC promueve la aceptación de riesgo calculado a fin... de lograr los objetivos propuestos..... | 45 |
| Tabla 16. Correlación el personal del RENIEC recibe una retribución por el trabajo bien hecho..... | 46 |
| Tabla 17. El RENIEC promueve la aceptación de riesgo calculado a fin de lograr los objetivos propuestos..... | 46 |
| Tabla 18. Correlación si el RENIEC promueve la aceptación de riesgo... calculado a fin de lograr los objetivos propuestos..... | 47 |
| Tabla 19. Está de acuerdo con la productividad promedio en el RENIEC Tumbes..... | 47 |
| Tabla 20. Correlación si está de acuerdo con la productividad promedio en el RENIEC Tumbes..... | 48 |
| Tabla 21. El número de servidores públicos del RENIEC Tumbes..... satisface la atención al público usuario..... | 48 |
| Tabla 22. Correlación entre el número de servidores públicos del RENIEC Tumbes satisface la atención al público usuario..... | 49 |
| Tabla 23. Quejas realizadas por el usuario..... | 49 |
| Tabla 24. Correlación de Quejas realizadas por el usuario al personal.... RENIEC Tumbes..... | 50 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Percepción de buen clima organizacional como usuario en el.. Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Tumbes.... | 35 |
| Figura 2. Relación directa entre las condiciones de trabajo y la atención al usuario en los servicios del RENIEC Tumbes. Fuente: Encuesta..... | 36 |
| Figura 3. La adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes a.. los usuarios; permite el mejoramiento y la satisfacción del usuario..... | 38 |
| Figura 4. La falta de personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Tumbes, influye en la satisfacción del usuario.... | 40 |
| Figura 5. Se puede mejorar el clima organizacional en el RENIEC..... Tumbes a efectos de brindar una mejor atención al Usuario..... | 42 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|----|
| Anexo 1. Matriz de consistencia..... | 65 |
| Anexo 2. Operacionalización de la variable 1..... | 66 |
| Anexo 3. Operacionalización de la variable 2..... | 68 |
| Anexo 4. Escala utilizada de Interpretación del coeficiente de confiabilidad.... | 69 |
| Anexo 5. Resumen de procesamiento de datos de trabajadores. | 70 |
| Anexo 6. Correlaciones preguntas a trabajadores RENIEC Tumbes | 71 |
| Anexo 7. Análisis de confiabilidad de procesamiento de datos de usuarios de RENIEC Tumbes..... | 72 |
| Anexo 8. Relación de factores entre la cultura organizacional y la calidad del servicio..... | 73 |
| Anexo 9. Estadísticas de total de elemento Trabajadores RENIEC Tumbes... | 74 |

RESUMEN

El estudio tiene como propósito determinar de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Tumbes, 2022; con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional, y de diseño no experimental. Se aplicó una encuesta con 7 preguntas de acuerdo a los objetivos a 50 usuarios; obteniendo un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0,829 y un cuestionario de 23 preguntas a 18 trabajadores de la sede en Tumbes con un Coeficiente Alfa de Cronbach de ,600 respectivamente de acuerdo a las variables de estudio: Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario. Para el procesamiento de datos se empleó el programa IBM SPSS Statistics V. 22, con los resultados siguientes: según la correlación y asociación de Pearson, demostrándose para el primer objetivo un coeficiente de 0,318, indicándonos la existencia de una relación de asociatividad positiva alta entre las dimensiones de estudio; llevándonos a la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo general. Un coeficiente Rho de Pearson de 0,444, indicándonos una relación de asociatividad positiva alta entre las dimensiones de estudio para el segundo objetivo y un coeficiente Rho de Pearson de 0,278 para el objetivo 3, un coeficiente Rho de Pearson de 0,270 y un coeficiente de Pearson de 0,537 para el objetivo 4. Concluyéndose que el clima organizacional sí influye en forma directa y significativa en el Registro Nacional de Identificación y Estado, corroborándose el objetivo general y específicos respectivamente.

Palabras Clave: Clima organizacional, satisfacción del usuario, registro.

ABSTRACT

The purpose of the study is to determine how the organizational climate influences the satisfaction of the user of the National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC), Tumbes, 2022; with a quantitative, descriptive-correlational approach, and non-experimental design. A survey with 7 questions according to the objectives was applied to 50 users; obtaining a Cronbach's Alpha Coefficient of 0.829 and a questionnaire of 23 questions to 18 workers from the headquarters in Tumbes with a Cronbach's Alpha Coefficient of .600 respectively according to the study variables: Organizational Climate and User Satisfaction. For data processing, the IBM SPSS Statistics V. 22 program was used, with the following results: according to Pearson's correlation and association, demonstrating a coefficient of 0.318 for the first objective, indicating the existence of a high positive associativity relationship between study dimensions; leading us to the acceptance of the working hypothesis of the general objective. A Pearson's Rho coefficient of 0.444, indicating a high positive associativity relationship between the study dimensions for the second objective and a Pearson's Rho coefficient of 0.278 for objective 3, a Pearson's Rho coefficient of 0.270 and a Pearson's coefficient of 0.537 for objective 4. Concluding that the organizational climate does directly and significantly influence the National Identification and State Registry, corroborating the general and specific objectives respectively.

Keywords: Organizational climate, user satisfaction, registration.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional ya no es un término nuevo en el campo de la psicología laboral/organizacional, y a menudo es definido y utilizado de manera diferente por diferentes investigadores. Según Brunet (1997), argumenta que el comportamiento es función de los participantes y de su entorno, explicando que toda situación laboral involucra muchos factores propios del individuo. Los individuos parecen inmersos en un clima determinado por la naturaleza específica de la organización. Por esto, predecir el comportamiento basado únicamente en las características personales es inadecuado para la investigación científica, el comportamiento humano depende en parte de la situación y el comportamiento individual en el lugar de trabajo; depende no solo de las características personales sino también del lugar de trabajo. Concluimos que se ha confirmado que también depende de cómo percibimos la atmósfera y elementos constitutivos del lugar de trabajo de su organización. (Brunet, Concepciones del clima organizacional., 1997)

El presente estudio de investigación académica tiene como objetivo indagar la raíz de la problemática que muchos de los ciudadanos desconocen de los sistemas de servicios que brinda el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC); en lo que concierne a sus trámites de identificación, estado civil, partidas de nacimiento, fallecimiento, rectificación de datos, etc. Es en este contexto que la ciudadanía acude a este organismo estatal para solicitar según su necesidad el documento o trámite pertinente y muchas veces hay imponderables presentados ya sea de tipo logístico, comportamiento del personal que van a influir en el clima organizacional y por ende en la satisfacción del usuario en esta entidad.

El Reglamento de Organización y Funciones del RENIEC, describe una estructura organizativa diseñada para ejercer el principio de gestión uniforme, donde la gestión se guía por el desarrollo de lineamientos políticos para que los organismos gubernamentales realicen ocupaciones de apoyo y asesoría de carácter general y los órganos de línea sean esencialmente ejecutoras, organizando y manteniendo un registro uniforme para la identificación de personas naturales, llamando la atención sobre inmigrantes ilegales e informando hechos y acciones relacionadas con su capacidad de registro y estado civil. Por lo que RENIEC; ha creado un órgano de gobierno para mejorar su ejecución y apoyar la toma de decisiones y sea

de forma eficiente y eficaz; asegurando el cumplimiento de los objetivos de la agencia. La adopción del Reglamento de Funciones Organizativas (ROF) promueve la eficiencia al definir claramente las funciones y responsabilidades de cada organismo que integra la organización, y al posibilitar el cumplimiento efectivo de los objetivos y misión de la organización, el desafío es hacerlo; según lo dispuesto en su Ley orgánica. Sin embargo; factores como la falta de personal calificado, falta de equipos informáticos de última generación para la atención rápida y suficiente al ciudadano, la falta de inducción en los servicios que brinda el RENIEC; falta de orientación al usuario, falta de flujogramas, falta de motivación del personal, estrés laboral, etc. hacen que la satisfacción del usuario se vuelva insatisfecha, por diferentes razones o circunstancias que es preciso identificar para así mejorar el servicio y brindar una atención esmerada. La satisfacción de los usuarios es una dimensión e indicador de la calidad de la atención que brindan los servicios de verificación de identidad y ciudadanía, y conocer su nivel nos ayudará a desarrollar sistemas óptimos para satisfacer las necesidades de los usuarios, evitando errores y ver sus fortalezas que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios.

De allí la necesidad de identificar mediante la investigación académica; cuáles y en qué medida esos factores pretenden ser obstáculos que van a influir en la satisfacción al cliente y de qué manera se puede mejorar el clima de la organización en el RENIEC Tumbes; a efectos de brindar una mejor calidad del servicio al usuario.

De los resultados esperados se pretende aplicarlos en el RENIEC Tumbes; como una contribución al mejoramiento del sistema de atención al usuario.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Bases teórico científicas

El autor García (2009) afirma que, al estudiar el clima organizacional, es claro que no existe una unidad teórica del concepto *vr.gr.* Autores como Robbins (1999) y Gibson, Ivancevich & Donnelly (1996) plantean que clima y cultura organizacional son sinónimos cuando se definen como personalidad y carácter organizacional. Ouchi (1992) ve el clima como otro componente de la cultura, señalando que las tradiciones y el clima constituyen la cultura organizacional de una empresa.

Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996) y Vega, Martín y Núñez (2010), entre otras contribuciones, profundizan en el concepto de clima organizacional. Una organización que permite que individuos, grupos y la misma organización se integren en una institución. Está enmarcado por los comportamientos y emociones que tiene una persona en función de los atributos que le produce el ambiente laboral y por ello se le considera un determinante importante de la satisfacción laboral (Mañas, 1998; Vega, Martín y Núñez, 2010). Se aborda una comprensión profunda del clima desde una variedad de enfoques estructurales, perceptivos, interactivos y culturales (citado por Moran y Volwein, 1992; Vega, Martín y Núñez, 2010). Como resultado, el clima organizacional tiene una gran influencia en la cultura de la organización (Yuctor, 2019).

Servir (2017) en su guía para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional; establece los criterios y brinda instrucciones para que las entidades públicas gestionen el proceso de Cultura y Clima Organizacional que forma parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

Según Leiva, (2007) los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son: i. Reto del trabajo. ii. Sistema de recompensas justas. iii. Condiciones favorables de trabajo. iv. Colegas que brinden apoyo.

2.2 Antecedentes

A nivel internacional

Galicia (2017) cita (Sandoval, 2004) y explica que los aspectos psicológicos del clima laboral reflejan la forma en que funcionan las organizaciones, dando lugar a entornos caracterizados por la confianza, el miedo y la inseguridad. Por lo tanto, la conducta de una persona en el lugar de trabajo depende no solo de su personalidad, sino además de cómo percibe la atmósfera y los elementos organizativos del lugar de trabajo (Galicia, 2017).

Por su parte Brunet (1997) afirma que Likert utiliza ocho características para medir las percepciones de los entornos laborales:

1. El mando como forma de utilizar el liderazgo para influir en los trabajadores.
2. Ser motivador, se entiende como un proceso creado para incentivar a los trabajadores y satisfacer sus necesidades.
3. Las técnicas de comunicación difieren en la forma en que se realizan cada una de ellas.
4. El modo en que influye se reduce a la calidad de la interacción entre gerentes y empleados para establecer las metas organizacionales.
5. Proceso de toma de decisiones.
6. El proceso de planificación es cómo construye su método de establecimiento de objetivos.
7. Características de los procedimientos de control.
8. Metas de Desempeño y Mejora.

Con respecto a la productividad, existe una relación entre la cantidad y calidad de los bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producirlos (Brunet, El clima de trabajo en las organizaciones, 1997).

Para el autor Mercado (1997), la productividad se divide en cuatro categorías:

- i. Productividad bruta: Mide la relación entre la producción total producida por una empresa y el insumo total requerido para producir esa producción. Es decir, es la cantidad total de bienes y servicios producidos en un período determinado dividida entre la cantidad total de insumos utilizados para producirlos.

- ii. Productividad de salida: Vista como maximización de los bienes y servicios producidos; mientras permanece el mismo insumo o nivel de insumo.
- iii. Productividad de los insumos: este enfoque se utiliza cuando la demanda se limita a absorber niveles más altos de producción, o cuando los insumos son limitados. El principio de este enfoque es producir una cierta cantidad de bienes o servicios utilizando un nivel o cantidad mínima de insumos.
- iv. Productividad Marginal: Definida como la variación entre la cantidad de producto producido causada por cambios en el nivel de consumo de un solo insumo en el proceso de producción (Galicia, 2017).

En Bizneo, Blog (2017) interpreta el entorno laboral corporativo es la suma de las condiciones ecológicas, social y psicológicas en que se ejecuta el trabajo. Este es un factor que influye directamente en la satisfacción y productividad de los empleados, y es una de las razones por las que promover esta cualidad de la cultura es una prioridad en la gestión de recursos humanos de todas las empresas. Una gestión adecuada de los indicadores clave del entorno laboral ayudará a determinar si los empleados están satisfechos con sus salarios, cómo son las relaciones entre compañeros, si se está produciendo abuso laboral y, en su caso, se pueden realizar las correcciones y mejoras adecuadas y adoptar las medidas de acuerdo a sus necesidades.

La autora García (2009) menciona a Zapata (2000) quien explica al clima organizacional como parte interdependiente que contribuye a la mejora del cambio organizacional y al estudiar el clima en una organización, afirma que es importante determinar los diversos elementos que componen el concepto de clima organizacional y desarrollar varios métodos de diagnóstico que se utilizan actualmente en las organizaciones para influir en las actitudes de los empleados hacia la organización. Se deben realizar análisis y diagnósticos al mismo tiempo, por parte de los trabajadores para que contribuyan a una mejora de cambios efectivos en los mismos. El primer enfoque; describe en forma teórica el clima organizacional, permitiendo identificar los componentes de tal concepto relacionado con la investigación en la organización, y luego proporciona información importante para refinar los diagnósticos exitosos. Se

analizan los factores clave lo cual permite contribuir al cambio organizacional e identificar factores de mejora dentro de su organización (García, 2009).

Por su parte Yuctor (2019) refiriéndose a la posición de Rodríguez et al., confirma que en la actualidad existen varias posturas sobre la relación entre el clima y la satisfacción laboral. Estos dos factores sugieren apoyar la hipótesis de que las personas son más felices cuando su clima percibido es mejor, y ambos componentes son independientes entre sí. En síntesis, el clima organizacional es una descripción que hacen los miembros de la organización, y la satisfacción laboral se basa en las evaluaciones individuales de su labor y tiene un componente emocional (Rodríguez & et al., 2011). Basándose en las bases teóricas existentes sobre estos factores previamente analizados, Yuctor (2019) encontró que la cultura organizacional favorece a la generación del clima organizacional, influyendo asimismo en la satisfacción laboral, y por ende influye también en la satisfacción de los empleados, concluyendo que se refleja en la creatividad y productividad en el trabajo, y en la calidad del trabajo realizado (Anexo 8).

A nivel nacional

Se encuentra el trabajo de Meza (2018): Empoderamiento y Difusión de Pasco en la Gestión de los Recursos Humanos en el Municipio de Santa Ana de Tusi -2017 refiere Luna (2015). Trata de identificar si el capital humano de la institución cuenta con cualidades de liderazgo que les permitan crecer personal y profesionalmente y rentabilizar sus aportes a la institución. Por lo tanto, creemos que el empoderamiento es una opción de quienes están en el poder y debe promoverse con valor y, a menos que la alta dirección lo promueva, no veremos resultados. El trabajo de un director o gerente de empoderamiento incluye la coordinación de acciones, la obtención de recursos, la planificación a largo plazo, las interacciones con los clientes y la capacitación de los empleados (Meza, 2018, pp. 256 – 257).

Vargas (2019) en su Tesis: La relación entre la cultura organizacional de las instituciones públicas y la calidad de atención de los ciudadanos usuarios de

los servicios: El caso RENIEC. Su propósito fue determinar si existe una relación directa entre la organización o ambiente de trabajo en el Registro Nacional de Identidad y el Registro Nacional de Identificación Civil (RENIEC) del área Metropolitana de Lima. El usuario considerará si está de acuerdo con su idoneidad y capacidad del trabajador en relación con el cumplimiento de esta solicitud y necesidad. Para lograr los objetivos aplicó una muestra de 32 empleados del registro de la Región Metropolitana de Lima, instituciones e instituciones que atienden y atienden al público, aplicando el método de investigación por medio de un cuestionario, su estudio tuvo una correlación descriptiva. Los resultados que obtuvo: El 56,25% de los colaboradores de esta institución afirman que el nivel de cultura organizacional es moderado. Un 34,38% manifiesta un alto nivel y solo el 9,38% lo consideran bajo. Los resultados demostraron en este estudio que, las percepciones generales sobre la calidad de la atención a los ciudadanos alcanzan un nivel alto. Encontramos una relación moderadamente directa entre la cultura organizacional y la calidad de atención de los ciudadanos usuarios de los servicios del RENIEC y una mejor cultura organizacional mejora la calidad de la preocupación ciudadana. En cuanto a la percepción del trato que reciben los empleados junto con otros empleados del establecimiento, este se relaciona, aunque en menor medida, con la calidad de la atención al ciudadano, y percepciones de los empleados se relacionan moderadamente con la calidad de la atención al público. Menos importante, el ambiente de trabajo o ambiente organizacional está relacionado con el aspecto de infraestructura. Es decir, si los empleados perciben un buen clima laboral, influirá en su obligación de mejorar la infraestructura para mejorar la calidad de atención a los ciudadanos usuarios del servicio. Se relaciona con la entrega oportuna de los productos solicitados con el fin de optimizar la calidad de atención a los ciudadanos usuarios del servicio. Afirma que, no existe relación entre las condiciones físicas de trabajo, los beneficios y oportunidades de desarrollo personal que reciben los trabajadores y la calidad de la atención que se brinda a los ciudadanos y los servicios de las entidades a las que están conectados (p. 15).

Figuroa (2019) en su tesis denominada clima organizacional, estudia el ambiente creado por las percepciones de los integrantes de un grupo u organización, el cual hace que exista relación entre la motivación organizacional y la parte física y emocional de un miembro de una organización. El clima organizacional parece tener un efecto positivo o negativo en las interacciones entre los miembros de una organización. El expresar emociones o hablar de preocupaciones, el respeto o falta de respeto en la comunicación entre los miembros de una organización parece estar relacionado con su nivel de seguridad o inseguridad, por lo que la satisfacción del paciente con la atención también puede verse afectada en el Hospital Octavio Mongrut Muñoz de EsSalud, 2019, así como el desempeño laboral del personal en el ámbito de las consultas externas. Por ello, los principales objetivos del presente estudio son el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios con las oficinas de identificación externa. Este estudio es sustantivo, relacional, no experimental, transversal y emplea un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 40 empleados y 376 usuarios; ambos del ambulatorio. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Laboral Sonia Palma y el Instrumento de Satisfacción del Usuario Externo del MINSa basado en la escala SERVQUAL (p. 4).

La autora Calderón (2017) en su Tesis; realiza un análisis en un centro de salud público para conocer cómo era la cultura organizacional de este nosocomio público, y examina el grado de satisfacción de los ciudadanos que acudieron al centro de salud público "Bella Vista" Callao para consulta externa. Su objetivo; fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción de los usuarios externos que participaron en las consultas externas del Centro de Salud Bellavista Callao, 2017. Este estudio es de observación, transversal, descriptivo y correlativo. La población estuvo conformada por 170 funcionarios del centro de salud y 8 400 pacientes, y la muestra fue de 118 funcionarios y 368 pacientes. La Herramienta de Evaluación de Satisfacción de Usuarios Externos fue el método SERVQUAL, avalada por el Ministerio de Salud (MINSa) y como herramienta de evaluación utilizó la Herramienta de Evaluación de Clima Organizacional avalada por MINSa (Calderón, 2017, p. 7).

Por su parte Cabrera (2018) en su Tesis: El clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de las instituciones públicas en el Perú. Su propósito es examinar cómo se encuentran el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los trabajadores de las instituciones públicas peruanas, donde se propone un diseño correlacionar para evaluar las variables objeto de estudio. La muestra del estudio piloto consistió en 56 empleados en las instalaciones encuestadas, con un 63 % de encuestados hombres y un 37 % mujeres. Los instrumentos de medición fueron el cuestionario Escala de Clima Ocupacional de Sonia Palma y el cuestionario de la teoría bifactorial de Frédéric Herzberg. Demostrando que la cultura organizacional de los empleados que laboran en las instituciones públicas encuestadas fue calificada como "muy favorable" por la muestra encuestada. Esto puede explicar, al menos en parte, por qué esta institución pública peruana ha sido galardonada con Work Friendly y Great Place. La satisfacción laboral se calificó como "promedio" en la misma encuesta, y esta calificación es consistente en todos los indicadores. Además, se demostró que existe una correlación altamente positiva entre la dimensión de autorrealización del clima organizacional y el índice de desempeño de satisfacción. Entre la dimensión de compromiso y el trabajo del indicador en sí. Aspectos de comunicación e indicadores de rendición de cuentas. Todos estos resultados confirman lo que ya se ha explicado en el contexto de investigaciones anteriores de que las empresas exitosas deben gestionar con éxito tanto la cultura organizacional como la satisfacción de los empleados. (p. 6)

A nivel local se tiene la Tesis de (González, 2017) donde estudia el clima es determinante para el desarrollo organizacional, evaluación y adaptación al entorno externo. Una cultura rígida, una estructura poco clara y no progresiva hace que la empresa sea ignorada por empleados, clientes, competidores y público en general. La cultura no la crean las organizaciones, sino las personas que las componen. La autoestima y la individualidad se revelan a través del comportamiento de los empleados hacia sí mismos y su visión de la vida. Este estudio tuvo un diseño no experimental. Correlativamente, los datos se obtuvieron mediante encuestas a 60 de 143 trabajadores de ATUSA. Los

resultados mostraron que existe una asociación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, y que los indicadores de estructura organizacional, responsabilidad, comunicación, relaciones, apoyo y colaboración, y toma de decisiones se asociaron altamente positivamente con las variables investigadas. Concluyendo que existe una relación altamente positiva entre las variables estudiadas, el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los empleados de ATUSA.

Por su parte el autor Valle, (2019) en su Tesis: La cultura organizacional y el desempeño de los trabajadores de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas, Tumbes, 2018. Su estudio tuvo como propósito principal determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de esta institución. Realizó un diseño transversal descriptivo y relacional, con una muestra representativa de 43 trabajadores de este establecimiento, el método de recolección de datos fue la entrevista, y el procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante el Programa IBM SPSS V.22. La prueba de confiabilidad fue el Alfa de Cronbach. Se utilizaron las pruebas de normalidad Kolmogorov Smirnov y Rho Spearman para probar las hipótesis de investigación. Los resultados mostraron que el clima organizacional tuvo una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral del personal directivo farmacéutico. Durante el periodo del 2018, la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral fue alta en el nivel 0.01, fue directa y significativa (Sig. = 0,000 < 0,01). En cuanto al desempeño laboral, el 60,50% percibió un desempeño laboral muy bueno y el 39,50% lo calificó como bueno, lo cual motiva a seguir trabajando en la mejora de ambos procesos para trasladarlos a los usuarios externos, es decir, al público en general.

Escobedo (2020) en su Artículo Científico; caracteriza el clima organizacional y la satisfacción docente en las MyPes del sector educativo Tumbes, 2018; Utilizando metodologías de investigación descriptiva, nivel cuantitativo y diseño transversal, no experimental a 44 docentes de las MYPES que se dedican a su campo de estudio. Utilizó encuestas y cuestionarios como herramientas de

recolección de datos, concluyó que la naturaleza de la cultura organizacional era autoritaria y desconfiada. Las resoluciones se adoptan en la cumbre de la organización y se difunden desde allí de acuerdo con un conjunto de reglas altamente burocrático, porque los docentes se sienten presionados por la supervisión obligatoria.

Tinedo (2019) en su tesis tuvo como objetivo identificar el clima tisular y su relación en la incidencia de Burnout en el servidor de administración del Hospital Regional de Tumbes en el año 2019. Su estudio fue no experimental, cuantitativo, transversal y correlativo. Las variables investigadas fueron clima organizacional con dimensiones de autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, justicia e innovación, y para el desarrollo de las variables Burnout, dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La muestra fue de 130 servidores del Hospital Regional de Tumbes, utilizó una muestra no probabilística para simplificar el estudio, y dos instrumentos para la adquisición de datos de 22 y 23 ítems, respectivamente, en escala de Likert. Como resultado, existe una relación directa y positiva entre el clima organizacional y la incidencia de Burnout, con un 44,6% de las respuestas de los servidores aceptando la hipótesis de trabajo apoyada por el coeficiente Rho de Spearman de 0,853. La dimensión de la variable clima organizacional mostró resultados diferentes para la equidad y la innovación, con un 59,2% de las respuestas de bajo nivel. El agotamiento variable en el desarrollo obtuvo una puntuación alta en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que el 70 % de las respuestas obtuvo una puntuación baja en la realización personal.

2.3. Definición de Términos Básicos

Cultura organizacional

La cultura organizacional es la forma característica en que una unidad piensa y actúa con base en principios, valores, creencias, comportamientos, normas, símbolos, etc. adoptados y compartidos por los miembros de una organización. La gestión de la cultura organizacional implica identificar, definir, promover y

medir la cultura organizacional y los planes de acción para la mejora de procesos. (SERVIR, 2017)

Satisfacción del cliente

Es la medida en que el desempeño percibido del producto cumple con las expectativas del comprador (Kotler, et al. 2013).

Satisfacción al usuario

Empoderamiento se traduce al español como Empoderamiento. Según el diccionario de la RAE, empoderamiento significa dar a alguien autoridad, influencia o conocimiento para hacer algo. (Bizneo.blog, 2017)

Sentido de Pertenencia

Un sentido de pertenencia une a las personas en una empresa y crea un fuerte compromiso (o engagement) con sus valores y marca. Cuando los empleados creen que su empresa es buena, se defienden frente a la competencia y se sienten más motivados y motivados. (Bizneo.blog, 2017)

Registro Nacional de identificación y Estado Civil (RENIEC)

El Registro Nacional de Identidad y Estado Civil - RENIEC - es un organismo autónomo creado por Ley N° 26497 y con personalidad jurídica de derecho público nacional, de conformidad con los artículos 177 y 183 de la Constitución Política del Perú. Tiene, de conformidad con su Ley Orgánica, competencia exclusiva y exclusiva en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera, y es responsable de la organización y mantenimiento de un registro uniforme para la identificación de las personas naturales, y de los siguientes mecanismos: es la autoridad que aplica la Garantizar la seguridad de la identificación y registro de los hechos y títulos relativos a la propiedad y el estado civil, y la confiabilidad de la información derivada del registro.

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

El clima organizacional satisface al usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) de Tumbes, 2022.

3.2 Definición y operacionalización de variables

Variable Independiente:

clima organizacional

Variable Dependiente:

satisfacción del usuario.

3.3 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

3.1.1. Tipo y enfoque de estudio

Su enfoque cuantitativo, tuvo un rango descriptivo correlativo y un diseño correlativo, siguiendo el método propuesto por Hernández, et al., (2014) tuvo como objetivo describir los factores y dimensiones de las variables investigadas y establece cómo afectan la satisfacción de los usuarios que acceden al RENIEC Tumbes. También muestra la correlación a medida que se calcula el índice de asociación entre las dos variables estudiadas: el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios con los indicadores de la investigación.

Su carácter descriptivo, permitió identificar a través de la técnica de dos encuestas aplicadas a cincuenta (50) usuarios y otra para dieciocho (18) trabajadores, consideró elaborar las preguntas de criterio que valore las cinco ponderaciones del 0 al 4 mediante la Escala de Renshys Likert, estructuradas en base a las preguntas, hipótesis, objetivos, dimensiones e indicadores. Una segunda encuesta aplicada mediante el sistema Google Encuesta al servidor de RENIEC Tumbes; con preguntas relacionadas al clima organizacional y satisfacción al usuario de RENIEC Tumbes.

Es correlacional porque la relación secuencial de ambas variables permitió conocer qué tanto influye el clima organizacional y la satisfacción al usuario; ósea la primera variable sobre la segunda variable.

De acuerdo a (Hernández, et al., 2014) un factor adicional que ha se destaca es la necesidad de utilizar el método mixto pues la naturaleza compleja de la gran mayoría de los fenómenos o problemas de investigación es abordado en la presente investigación. Estos representan o están constituidos por dos realidades distintas, una objetiva y la otra subjetiva. Por ejemplo, el RENIEC Tumbes como organización, es una realidad “objetiva”: tiene presupuesto del Estado, oficinas, mobiliario, ocupa una extensión física, un número específico de servidores públicos; se puede ver y tocar, es algo tangible; pero también constituye una realidad “subjetiva”, compuesta de diversas realidades (sus miembros perciben diferente muchos aspectos de RENIEC como institución, y sobre la base de múltiples interacciones se construyen significados distintos, se experimentan vivencias únicas, emociones, deseos y sentimientos, por ejemplo, ira, envidia, amistad, celos, etc. Así, para poder “capturar” ambas realidades coexistentes (la realidad intersubjetiva), se requirió tanto la visión “objetiva” como la “subjetiva” de allí el método mixto. (Hernández, et al., 2014, p.536)

3.1.2. Diseño y contrastación de hipótesis

El diseño de investigación se define como los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente. Siendo el presente estudio una investigación no experimental se observaron los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009b).

Según Hernández Sampieri (2014) el diseño y contrastación de hipótesis, es el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea, proporciona la oportunidad de comprobar las hipótesis y capacita al investigador a través del análisis estadístico de los datos para luego interpretarlos. En la presente investigación se utilizó un diseño no experimental, descriptivo y correlacional.

Es explicativa, porque su finalidad fue explicar el clima organizacional de la variable clima organizacional en función de la variable satisfacción del usuario, con relación de causa – efecto. (Vásquez, 2020), se empleó el muestreo aleatorio, reemplazando los resultados para analizarlos. (Hernández Sampieri, 2014, p.128- 185).

3.2. Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

Si bien la población objetiva del distrito Tumbes; según (INEI, 2018) es de 154 962 personas, sin embargo, se seleccionó la zona urbana del distrito de Tumbes, provincia de Tumbes y se tomó una población como muestra intencional de 50 personas que son los usuarios que acuden en promedio diario a solicitar los servicios del RENIEC Tumbes. Asimismo, para la Encuesta 2; se tomó el valor absoluto de los dieciocho (18) trabajadores del RENIEC Tumbes.

2.2.2. Muestra

La muestra de estudio, que según Vara (2010), sostiene “[...] es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por un algún modo racional [...]”; por tanto, se aplicó una primera encuesta dirigida al público usuario considerando que el presente trabajo consistió en un estudio cuantitativo nuestra población fue intencional de 50 usuarios y una segunda encuesta para los quince (15) servidores correspondientes a RENIEC Tumbes, el mismo que se obtuvo de la siguiente manera:

n = Tamaño de la muestra

N = es el universo 154 962 habitantes

z = 1.96 para el nivel de confianza del 95% (distribución normal).

p = Porcentaje de “buen clima organizacional” = 50%

q = Porcentaje de satisfacción del usuario = 50%

N = Tamaño de la población = 50

e = Error máximo permitido = 5%

Se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{(154962)(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.05)^2(154962 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{(154962)(3.84)(0.25)}{(0.0025)^2(154961) + (3.84)(0.25)}$$

$$n = \frac{148763.52}{(387.40)(0.96)} = \frac{148763.52}{371.90}$$

$$n = 400$$

Substituyendo los números en la fórmula se obtuvieron: 400 usuarios de los cuales **solo se tomó una muestra intencional de cincuenta (50) usuarios** que viene a ser el promedio de usuarios que acuden diariamente al RENIEC Tumbes. Y para el segundo cuestionario se tomó como muestra a quince (15) servidores del RENIEC Tumbes.

2.2.3. Muestreo

Tomando como referencia a Hernández (2014); el muestreo es probabilístico de tipo intencional, por conveniencia de la investigadora (escogida por la investigadora). Por tanto, se ha seleccionado a cincuenta (50) usuarios que acuden al RENIEC Tumbes. Se aplicaron las encuestas de acuerdo al tamaño muestral, en la sede de la RENIEC Tumbes para luego diseñarse una metodología basada en conocimientos científicos como es el cálculo de la muestra, el uso de la Escala de Likert, entre otros para obtener una percepción más próxima a la labor del prestador y evitar la especulación, que en muchos casos conlleva hasta conflictos. (Fernández, et al., 2014)

2.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.3.1. Método.

La recogida de datos se realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios, uno aplicado en forma directa a los usuarios que hacen uso de los servicios

del RENIEC Tumbes y otro dirigido para los servidores de RENIEC Tumbes.

2.3.2. Técnica

La técnica utilizada fue la entrevista para lo cual se elaboró y aplicó un cuestionario de preguntas; uno para usuarios y otro para los servidores del RENIEC Tumbes. Se usaron un tipo de formato impreso en los que se registraron los datos. Estos formatos son la forma física que adoptan las encuestas y observaciones, los cuales se tabularon, validaron mediante el Programa IBM SPSS Statistics V. 22, se aplicó el Alfa de Cronbach saliendo la Confiabilidad Aceptable para los trabajadores de 0,829 y para los usuarios de 0,600 además se realizó la validación de un experto en el área de Administración.

2.3.3. Instrumento

Se emplearon dos cuestionarios con preguntas de criterio para obtener la información, de acuerdo a las dimensiones y objetivos de estudio, estos resultados se ponderaron con la Escala de Rensis Likert para luego analizarlos en su real contexto.

2.4. Procesamiento y análisis

Para el procesamiento de la información se aplicó el Programa IBM SPSS Stictics V.21, se tabuló en dicho programa para determinar el Alfa de Cronbach, luego se procedió a elaborar los gráficos en Excel colocados en el (Anexo 3). El análisis de la discusión se realizó en base a cada una de las Tablas donde reflejan las cifras porcentuales y poder analizar la relación de las variables planteadas en la hipótesis y de acuerdo a los objetivos de estudio.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3. Resultados

Los resultados de la primera encuesta para el público usuario de RENIEC Tumbes; tuvieron los siguientes resultados:

Para el Objetivo General: Determinar de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Tumbes, 2022.

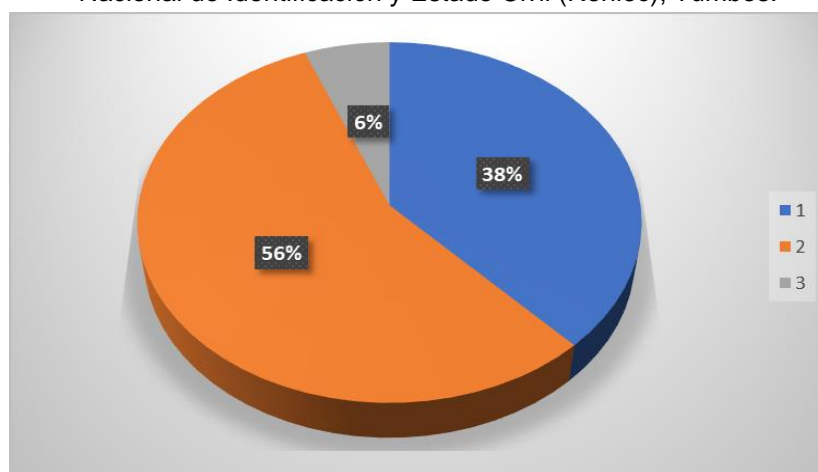
Si entendemos al clima organizacional como el ambiente interno de trabajo percibido por los miembros de la organización; en los resultados obtenidos se observa que para los usuarios del RENIEC Tumbes; un 56% manifiesta que está de acuerdo, sí perciben un buen clima laboral, sin embargo, es preciso señalar que un 38% está en desacuerdo y un 6% está muy de acuerdo. Prevaleciendo, una fuerte influencia en la actitud positiva de una persona hacia el trabajo. En otras palabras, un ambiente de trabajo positivo conduce a actitudes y comportamientos positivos de los empleados hacia el trabajo, lo cual lo percibe el usuario.

Tabla 1. ¿Percibe Ud. un buen clima organizacional como usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), Tumbes, 2022?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 19 | 38,0 | 38,0 | 38,0 |
| | De acuerdo | 28 | 56,0 | 56,0 | 94,0 |
| | Muy de acuerdo | 6 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Encuesta.

Figura 1. Percepción de buen clima organizacional como usuario en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), Tumbes.



Fuente: Tabla 1.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: El clima organizacional sí influye en forma directa y significativa en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Tumbes

En la Tabla 1; se demuestra que existe correlación positiva respecto a la percepción del usuario sobre el clima organizacional en el RENIEC Tumbes, con un indicador de 56,0% de 50 encuestados, 38% en desacuerdo y 6% está muy de acuerdo.

Tabla 2. Correlación Clima organizacional y satisfacción del usuario.

| | | CLIMA ORGANIZACIONAL | SATISFACCION DEL USUARIO |
|--------------------------|------------------------|----------------------|--------------------------|
| CLIMA ORGANIZACIONAL | Correlación de Pearson | 1,00** | ,318* |
| | Sig. (bilateral) | | ,024 |
| | N | 50 | 50 |
| SATISFACCION DEL USUARIO | Correlación de Pearson | ,318* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,024 | |
| | N | 50 | 50 |

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

Fuente: Encuesta.

Interpretando el coeficiente de Pearson; nos indica que para valores cercanos a la unidad se da una relación de asociatividad muy fuerte, a medida que se acerca al cero "0" el grado de asociatividad se debilita, dependiendo del signo positivo relación directa o negativo manifiesta una relación inversa, aceptando la hipótesis

de trabajo para el objetivo general. Para lo Resultados descritos en la tabla 2, se pueden confirmar la satisfacción del usuario mediante el coeficiente de Pearson de 0,318, indicando una correlación moderada de asociatividad positiva entre las variables de estudio con una significación bilateral del $0,000 < 0.05$, lo cual nos lleva a la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo general.

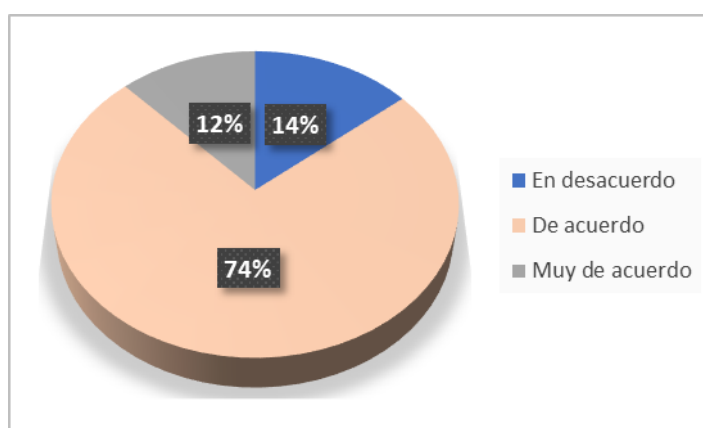
Para el objetivo específico 1: Determinar si existe influencia entre las condiciones de trabajo y la atención al usuario en los servicios del RENIEC Tumbes.

Tabla 3. ¿Cree Ud. que existe una relación directa entre el clima organizacional y su satisfacción como usuario en el personal del RENIEC Tumbes?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 8 | 14,0 | 14,0 | 14,0 |
| | De acuerdo | 37 | 74,0 | 74,0 | 88,0 |
| | Muy de acuerdo | 5 | 12,0 | 12,0 | 100,0 |
| Total | | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta.

Figura 2. Relación directa entre las condiciones de trabajo y la atención al usuario en los servicios del Reniec Tumbes. Fuente: Encuesta.



Fuente: Tabla 4.

Prueba de hipótesis para el objetivo 1: La relación entre las condiciones de trabajo y la atención al usuario en los servicios del RENIEC Tumbes es buena, lo podemos comprobar con el 74,0 % de los usuarios se encuentran de acuerdo, un

10% muy de acuerdo y existe una relación directa entre el clima organizacional y su satisfacción como usuario en el personal del RENIEC Tumbes y solo un 16% está en desacuerdo de las respuestas sobre la atención al usuario. Se observa que el 90 %, de porcentaje acumulado de los usuarios corresponden al 74%, en lo que respecta a su satisfacción como usuario, resultados que podemos apreciar en la Tabla 3. Al determinarse en que las condiciones laborales influyen en la atención al usuario, se puede definir que un trabajador demanda condiciones laborales óptimas que puedan brindar las facilidades de atención al usuario. Estas condiciones están dadas por la infraestructura, el mobiliario, el equipamiento necesario, etc. y así cumplir con este objetivo.

Tabla 4. Correlación directa entre el clima organizacional y su satisfacción como usuario en el personal del RENIEC Tumbes.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | de Correlación total de elementos corregida. | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido. |
|--|--|---|--|--|
| ¿Cree Ud. que existe una relación directa entre el clima organizacional y su satisfacción como usuario en el personal del RENIEC Tumbes? | 13,02 | 3,938 | ,444 | ,633 |

Fuente: Tabla 3.

Para lo Resultados descritos en la tabla 4, se pueden confirmar mediante el coeficiente Pearson del 0,444, lo cual indica la existencia de una correlación total de elementos corregida. Por tanto, una relación de asociatividad positiva moderada entre las variables de estudio; entre el clima organizacional y su satisfacción como usuario en el personal del RENIEC Tumbes, llevándonos a la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo 1.

Para el objetivo específico 2: Comprobar si la adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes a los usuarios; influye en la satisfacción del usuario.

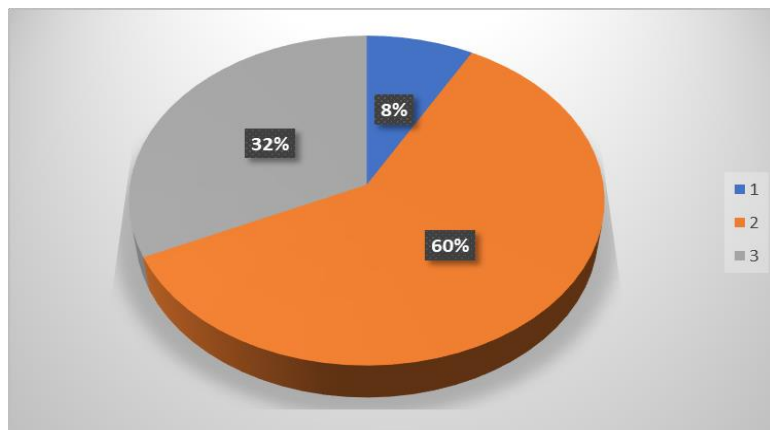
Tabla 5. ¿La adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes a los usuarios; permite el mejoramiento y la satisfacción del usuario?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 5 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| | De acuerdo | 29 | 60,0 | 60,0 | 68,0 |
| | Muy de acuerdo | 16 | 32,0 | 32,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta.

El indicador de la adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes nos muestra que el 58 % de los usuarios se encuentran de acuerdo y un 32% se encuentra muy de acuerdo y podemos verificar que este resultado corresponde a que permite el mejoramiento y la satisfacción del usuario del RENIEC Tumbes, es decir el porcentaje acumulado de 68% del indicador adaptación de los servicios on line; se relacionan con el nivel alto y medio de la variable adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes a los usuarios; lo cual permite el mejoramiento y la satisfacción del usuario, según los resultados presentados en la Tabla 5 y Fig. 3.

Figura 3. La adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes a los usuarios; permite el mejoramiento y la satisfacción del usuario.



Fuente: Encuesta.

Tabla 6. Correlación de la adaptación de los servicios on line del Reniec Tumbes a los usuarios; permite el mejoramiento y la satisfacción del usuario.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido. | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido. | Correlación total de elementos de corregida. | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido. |
|--|---|--|--|--|
| ¿La adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes a los usuarios; permite el mejoramiento y la satisfacción del usuario? | 12,74 | 4,033 | ,278 | ,681 |

Fuente: Encuesta.

Prueba de hipótesis para el objetivo 2: Para lo Resultados descritos en la tabla 6, se pueden corroborar mediante el coeficiente de Pearson del 0,278, indicando la existencia de una relación de asociatividad positiva débil entre las variables de estudio; adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes a los usuarios; lo cual indica que se debe mejorar la difusión de un mejor uso del sistema on line lo que permitirá el mejoramiento y la satisfacción del usuario, llevándonos a la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo 2.

Para el objetivo específico 3: Comprobar si la adaptación de los servicios on line del Reniec Tumbes a los usuarios; influye en la satisfacción del usuario. Para lo Resultados descritos en la tabla 8, se pueden corroborar mediante el coeficiente de Pearson del 0,270, indicándonos la existencia de una relación de asociatividad positiva débil entre las variables de estudio; adaptación de los servicios on line del Reniec Tumbes a los usuarios; lo cual permite determinar la necesidad de mejorar la dotación del personal necesario para el servicio en la RENIEC Tumbes y mejorar la satisfacción del usuario, llevándonos a la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo 3.

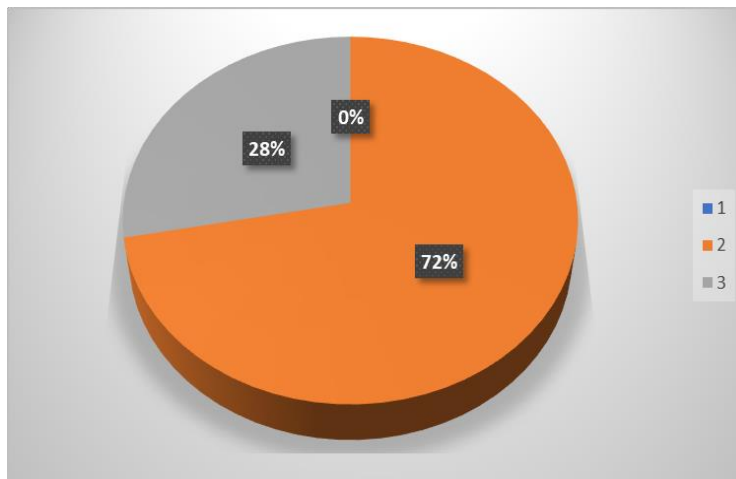
Tabla 7. ¿La falta de personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Tumbes, influye en la satisfacción del usuario?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 2 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| | De acuerdo | 35 | 72,0 | 72,0 | 72,0 |
| | Muy de acuerdo | 13 | 28,0 | 28,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a la Tabla de Frecuencia; la relación entre la falta de personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Tumbes, influye en la satisfacción del usuario de los servicios del RENIEC Tumbes, lo podemos comprobar con el 72% de los 50 usuarios que han respondido con un 74% de porcentaje acumulado y un 28% está muy de acuerdo con un porcentaje acumulado de 100%, resultados que podemos apreciar en la Tabla 7.

Figura 4. La falta de personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Tumbes, influye en la satisfacción del usuario.



Fuente: Tabla 8.

Tabla 8. Correlación entre la falta de personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Tumbes, influye en la satisfacción del usuario.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| ¿La falta de personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) Tumbes, influye en la satisfacción del usuario? | 12,74 | 4,278 | ,270 | ,676 |

Fuente: Tabla 7.

Prueba de hipótesis para el objetivo 4: Determinar si la falta de personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) Tumbes, influye en la satisfacción del usuario.

Para el Objetivo 5: Determinar si existe influencia del clima organizacional en el RENIEC Tumbes; en la atención al usuario.

Tabla 9. ¿En definitiva cree Ud. que sí se puede mejorar la atención al usuario en el RENIEC Tumbes?

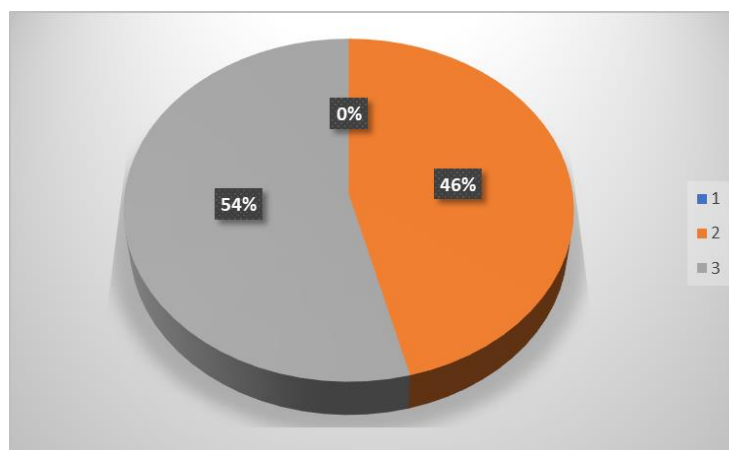
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| | De acuerdo | 23 | 46,0 | 46,0 | 46,0 |
| | Muy de acuerdo | 26 | 54,0 | 54,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta.

El usuario opina que se puede mejorar el clima organizacional en el RENIEC Tumbes a efectos de brindar una mejor atención al usuario y lo demuestra un 52% de las respuestas muy de acuerdo y un 46% está de acuerdo, estos indicadores demuestran que el clima organizacional ya lo percibe el público usuario del RENIEC

Tumbes por lo que es menester que la Gerencia Zonal aplique estrategias motivacionales que permitan que un buen clima organizacional satisfaga al usuario que acude al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC Tumbes).

Figura 5. Se puede mejorar la atención al usuario en el RENIEC Tumbes.



Fuente: Tabla 9.

Con lo cual queda demostrado que no solo debe ser preocupación de la Jefatura de la Oficina Registral RENIEC Tumbes, el aplicar estrategias que fomenten un buen clima organizacional para que el público usuario perciba este como una forma de mejor atención al usuario.

Tabla 10. Correlación entre la mejora del clima organizacional en el RENIEC Tumbes a efectos de brindar una mejor atención al Usuario.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| ¿Cree Ud. que se puede mejorar el clima organizacional en el Reniec Tumbes a efectos de brindar una mejor atención al usuario? | 12,60 | 3,633 | ,537 | ,603 |

Fuente: Encuesta.

Prueba de hipótesis para el objetivo 4: Para lo resultados descritos en la tabla 10, se pueden corroborar mediante el coeficiente Rho de Pearson del 0,537, indicándonos la existencia de una relación de asociatividad positiva media entre las variables de estudio; mejora del clima organizacional en el RENIEC Tumbes a

efectos de brindar una mejor atención al Usuario, llevándonos a la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo 4.

Resultados de la encuesta para Trabajadores del RENIEC Tumbes.

Para la segunda encuesta dirigida a los dieciocho (18) trabajadores del RENIEC Tumbes; se aplicaron veintitrés preguntas en un cuestionario; teniendo los siguientes resultados expuestos en el Anexo 9. Estadística de los elementos Trabajadores del RENIEC Tumbes.

Tabla 11. Existen reglas organizacionales, formalismos, obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones en el RENIEC.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 5 | 27,8 | 27,8 | 27,8 |
| | De acuerdo | 8 | 44,4 | 44,4 | 72,2 |
| | Muy de acuerdo | 5 | 27,8 | 27,8 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta.

Para la pregunta Existen reglas organizacionales, formalismos, obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones en el RENIEC Tumbes; un 44,4% respondió que estaba de acuerdo, un 27,8% estaba muy de acuerdo y un 27,8% está en desacuerdo el personal en que sí existan reglas organizacionales, formalismos, obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones en el RENIEC; porque como institución del Estado se rigen por los documentos de gestión para dar resultados de su productividad.

Tabla 12. Correlación entre reglas organizacionales, formalismos, obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones en el RENIEC.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| Existen reglas organizacionales, formalismos, obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones en el RENIEC. | 46,33 | 34,824 | ,624 | ,810 |

Fuente: Tabla 11.

Prueba de Pearson para la correlación: Para los resultados descritos en la tabla 12, se pueden corroborar mediante el coeficiente Rho de Pearson del ,624 lo cual demuestra un grado de correlación positiva por tanto son aceptables las reglas organizacionales, formalismos, obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones en el RENIEC.

Tabla 13. ¿Cree Ud. que el personal del RENIEC tiene una percepción clara sobre la responsabilidad funcional?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 2 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | De acuerdo | 11 | 61,1 | 61,1 | 72,2 |
| | Muy de acuerdo | 5 | 27,8 | 27,8 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta.

Un 61,1% de las respuestas respondió que estaban de acuerdo en que el personal del RENIEC tiene una percepción clara sobre la responsabilidad funcional lo cual demuestra que el personal cumple con sus obligaciones funcionales.

Tabla 14. Correlación el personal del RENIEC tiene una percepción clara sobre la responsabilidad funcional.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| ¿Cree Ud. que el personal del RENIEC tiene una percepción clara sobre la responsabilidad funcional? | 46,17 | 35,088 | ,763 | ,806 |

Fuente: Tabla 13.

Prueba de Pearson para la correlación: Según los resultados de la Tabla 14; existe correlación total de elementos corregida de ,763 lo cual demuestra un grado de correlación positiva alta por tanto es aceptable la percepción sobre la responsabilidad funcional por parte del personal del RENIEC.

Tabla 15. El personal del RENIEC recibe una retribución por el trabajo bien hecho.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 1 | 5,6 | 5,6 | 5,6 |
| | De acuerdo | 12 | 66,7 | 66,7 | 72,3 |
| | Muy de acuerdo | 5 | 27,8 | 27,8 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta.

Un 66,7% manifiesta que está de acuerdo en que el personal del RENIEC reciba una retribución por el trabajo bien hecho.

Tabla 16. Correlación el personal del RENIEC recibe una retribución por el trabajo bien hecho.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| El personal del RENIEC recibe una retribución por el trabajo bien hecho.? | 46,11 | 35,399 | ,821 | ,805 |

Fuente: Tabla 15.

Según la Prueba de Pearson para la correlación: Según los resultados de la Tabla 14; existe correlación total de elementos corregida de ,821 lo cual demuestra un grado de correlación positiva alta, por tanto es aceptable la que el personal del RENIEC Tumbes perciba una retribución por el trabajo bien hecho.

Tabla 17. El RENIEC promueve la aceptación de riesgo calculado a fin de lograr los objetivos propuestos.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 8 | 44,4 | 44,4 | 44,4 |
| | Muy de acuerdo | 10 | 55,6 | 55,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta.

Un 55,6% está muy de acuerdo en que el RENIEC promueva la aceptación de riesgo calculado a fin de lograr los objetivos propuestos, lo cual demuestra que hay un empoderamiento al trabajador para que cumpla con los objetivos institucionales.

Tabla 18. Correlación si el RENIEC promueve la aceptación de riesgo calculado a fin de lograr los objetivos propuestos.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| ¿El RENIEC promueve la aceptación de riesgo calculado a fin de lograr los objetivos propuestos? | 45,78 | 37,830 | ,472 | ,820 |

Fuente: Tabla 17.

Prueba de Pearson para la correlación: Según los resultados de la Tabla 14; existe correlación total de elementos corregida de 0,472 lo cual demuestra un grado de correlación media; considerándose medianamente aceptable que el RENIEC promueva la aceptación de riesgo calculado a fin de lograr los objetivos propuestos.

Tabla 19. Está de acuerdo con la productividad promedio en el RENIEC Tumbes.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 6 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | De acuerdo | 8 | 44,4 | 44,4 | 77,7 |
| | Muy de acuerdo | 4 | 22,2 | 22,2 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta.

Se observa que un 44,4 está de acuerdo con la productividad promedio en el RENIEC Tumbes, lo cual demuestra que tenemos un personal trabajador que cumple las metas promedio en lo que se refiere a productividad.

Tabla 20. Correlación si está de acuerdo con la productividad promedio en el RENIEC Tumbes.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| Está de acuerdo con la productividad promedio en el RENIEC Tumbes. | 46,44 | 43,203 | -,273 | ,856 |

Fuente: Tabla 19.

Prueba de Pearson para la correlación: Según los resultados de la Tabla 14; existe correlación total de elementos corregida de -,273 lo cual demuestra un grado de correlación negativa; considerándose que el trabajador del RENIEC no está de acuerdo con la productividad promedio en el RENIEC Tumbes por lo que se considera que el trabajador está consciente que requiere más productividad en su centro de trabajo.

Tabla 21. El número de servidores públicos del RENIEC Tumbes satisface la atención al público usuario.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 2 | 11,1 | 11,1 | 11,1 |
| | De acuerdo | 11 | 61,1 | 61,1 | 72,2 |
| | Muy de acuerdo | 5 | 27,8 | 27,8 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta.

Según los resultados de la Tabla 17; se puede corroborar que un 61,1% del personal trabajador está de acuerdo en que el número de servidores públicos del RENIEC Tumbes satisface la atención al público usuario. Sin embargo aquí se presenta una controversia con los resultados del público usuario reflejado en la Tabla 8; respecto a si se considera que la dotación de personal idóneo y en el número adecuado para atender a un usuario, se puede deducir de las respuestas

del público usuario que considera que el RENIEC Tumbes, adolece de personal en número que pueda satisfacer la demanda de las necesidades del servicio lo cual se observa en las colas que hace el público en la puerta del RENIEC Tumbes, lo demuestra un 70% de falta de personal y un 26% estuvo muy de acuerdo, lo cual amerita una atención inmediata que justifique la dotación de personal desde el punto de vista presupuestal para que se implemente mayor personal y se brinde una mejor atención al usuario.

Tabla 22. Correlación entre el número de servidores públicos del RENIEC Tumbes satisface la atención al público usuario.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| El número de servidores públicos del RENIEC Tumbes satisface la atención al público usuario. | 46,17 | 43,441 | -,339 | ,852 |

Fuente: Tabla 20.

Prueba de Pearson para la correlación: Según los resultados de la Tabla 14; existe correlación total de elementos corregida de -,339 lo cual demuestra un grado de correlación negativa; no considerándose aceptable que el número de servidores públicos del RENIEC Tumbes; satisfaga la atención al público usuario.

Tabla 23. Quejas realizadas por el usuario.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido En desacuerdo | 5 | 27,8 | 27,8 | 27,8 |
| De acuerdo | 8 | 44,4 | 44,4 | 72,2 |
| Muy de acuerdo | 5 | 27,8 | 27,8 | 100,0 |
| Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta.

Un 44,4% de los trabajadores respondieron que está de acuerdo en que existen quejas realizadas por el usuario, un 27,8% está muy de acuerdo, sin embargo, existe también un 27,8% que está en desacuerdo lo cual demuestra una disyuntiva

en cuanto a las quejas por parte del público usuario, prevaleciendo aun así el 44,4%.

Tabla 24. Correlación de Quejas realizadas por el usuario al personal RENIEC Tumbes.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| Existen quejas realizadas por el usuario. | 46,33 | 33,882 | ,738 | ,803 |

Fuente: Tabla 22.

La Prueba de Pearson para la correlación: Según los resultados de la Tabla 23; existe correlación total de elementos corregida de ,738 lo cual demuestra un grado de correlación positiva relativamente alta y significativa en la aceptación por parte de los trabajadores; el hecho que haya quejas realizadas por el usuario al personal RENIEC Tumbes.

Discusión

En cuanto al objetivo general: Determinar de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Tumbes, 2022. Un 54,0% del público usuario está de acuerdo en que sí existe un buen clima organizacional, demostrándose que esta variable tiene un nivel alto del 100% de encuestados, corroborándose con el Coeficiente de Rho Pearson de 1,00%, indicando una asociación positiva alta, para la variable clima organizacional con p- valor de $0 < 0.05$ por tanto se acepta la hipótesis del objetivo general. Para la variable satisfacción del usuario se observa una correlación de Pearson de ,318% indicando la existencia de una relación de asociatividad positiva alta entre las variables de estudio con una significación bilateral del $0,000 < 0.05$, lo cual lleva a la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo general.

Al respecto; el autor Chiavenato sostiene que “que un individuo en un trabajo distingue su ambiente en función de necesidades y experiencias pasadas. Por otro lado; explica que la teoría de las expectativas señala que las personas actúan con

base en su percepción de la realidad, que les permite comprender lo que pueden hacer y alcanzar. De allí que la percepción del entorno es un proceso activo mediante el cual las personas tratan de dar sentido al mundo que las rodea, ese proceso puede provocar que la realidad sea percibida de manera distorsionada, lo cual explica por qué los estímulos que muchas organizaciones ofrecen con frecuencia provocan conductas negativas y poco productivas.” Esto es un reto para la administración de RENIEC Tumbes y de allí la necesidad de tomar en cuenta que las conductas y las actitudes son estimulados por muchos factores. El comportamiento es a menudo diferente para cada individuo y su entorno, debido a que este está determinado por múltiples factores que actúan simultáneamente, por tanto, es difícil identificar las condiciones bajo las cuales el desempeño individual es más efectivo. Las organizaciones pueden influir en el comportamiento de las personas de dos maneras: a) cambiar uno o más de los factores clave; donde todas estas cosas se pueden cambiar, pero nunca es fácil. Hay que tener en cuenta que puede ser difícil influir en sus necesidades. b) limitar las opciones de acción individuales; donde es preciso que las organizaciones deben prestar más atención a los entornos de trabajo que crean para ver si interfieren con el comportamiento deseado y asimismo para que una organización profundice su relación con la sociedad, es necesario superar barreras y divisiones. Esto se interpreta como un acercamiento al usuario a través de su aplicación al RENIEC. (Chiavenato, 2009)

Para el objetivo 1: Determinar si existe influencia entre las condiciones de trabajo y la atención al usuario en los servicios del RENIEC Tumbes. Existe una correlación total de elementos corregida de ,278% lo cual lleva a afirmarse la existencia de una relación de asociación positiva alta entre las variables de estudio; adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes a los usuarios; lo cual permite el mejoramiento y la satisfacción del usuario con una significación bilateral del $0,000 < 0.05$, deduciéndose la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo 2.

Estos indicadores nos permiten corroborar lo manifestado por Chiavenato (2009) cuando afirma “que las organizaciones son sistemas sociales, es decir, sistemas compuestos por personas en continua interacción. Todo lo demás es infraestructura o plataforma de trabajo (terrenos, instalaciones, máquinas o equipo). Las organizaciones requieren la coordinación de diferentes actividades de colaboradores individuales con el objetivo principal de efectuar transacciones

planeadas con el entorno. Las aportaciones de cada persona a la organización varían en función no sólo de sus diferencias individuales, conocimientos y competencias, sino también de los sistemas utilizados por la organización sabemos que las organizaciones viven y operan en un mundo de organizaciones y sociedades. Su finalidad es producir bienes o servicios que sean útiles a la sociedad. Una organización con fines de lucro crea y vende productos y servicios para generar ganancias financieras de sus operaciones. Las organizaciones sin fines de lucro, por otro lado, brindan servicios que benefician al público, tales como: beneficios al público, salud, educación y justicia, registros, seguridad o mantenimiento de vías y caminos. La mayoría de las organizaciones sin fines de lucro son agencias públicas, gobiernos locales, agencias estatales y federales, prisiones, servicios de agua y alcantarillado, etc. (p. 59-60)

De lo afirmado por Chiavenato (2009) se deduce en cierto sentido que el servicio público constituye una labor que requiere una relación directa entre el trabajador de una entidad para alcanzar los objetivos previstos en las instituciones por lo que el respirar un buen clima organizacional (hablando en sentido figurado) va a influir de manera directa o indirecta en la satisfacción del usuario, por tanto, hay una vinculación importante entre una armonía laboral y el buen servicio. Sin embargo, es menester analizar otros factores que pueden también influir en forma negativa en el clima organizacional y que cabe identificar para elaborar estrategias que puedan fomentar y afianzar la armonía laboral y el buen servicio.

Para el objetivo específico 2; como señala Brunet (1997), las condiciones de trabajo implican un conjunto de factores específicos de un individuo, como son las capacidades y características físicas y psicológicas, lo que afirma que representan su entorno social y físico con características propias del hacer. Los individuos parecen estar inmersos en un clima determinado por su tipo de organización, por lo que concluye que el comportamiento individual basado en características individuales es inadecuado y el comportamiento es en parte situacional. Esto indica que el comportamiento individual en el lugar de trabajo depende no solo de las características individuales, sino también de cómo perciben el ambiente de trabajo y los componentes organizacionales. Por ejemplo; afirma el autor Brunner (1997) que un individuo percibe y si ve el clima de su centro laboral como una amenaza va a adoptar un comportamiento defensivo para tratar de escapar de la tensión.

Por tanto, el ambiente laboral es relevante en el crecimiento de una institución, en su transformación y en su acondicionamiento al ambiente exterior. Un ambiente demasiado rígido, una estructura organizacional que no está bien definida y que no evoluciona harán que una institución se deje aventajar por sus competidores ya entre en una faceta de decrecimiento incontrolable. De allí que es debido que un Gerente sepa diagnosticar y captar cómo ven sus empleados; el ambiente de su institución y cuáles son los factores en el interior del ambiente que influyen en los empleados para lograr una mejor atención al usuario en el RENIEC Tumbes.

Por su parte según lo afirma Vargas (2019) en su Tesis: Clima organizacional en una institución pública y su relación con la calidad en la atención a los ciudadanos usuarios de los servicios: Caso RENIEC, menciona a Pelaes (2010) quien realizó “un estudio a fin de determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional en una empresa de telefonía privada y la satisfacción de sus clientes, afirma que en cuanto a la variable Clima Organizacional toma como indicadores las relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y los valores colectivos. En relación a la variable Satisfacción del Cliente estudia aspectos como lo relacionado a la atención telefónica, al proceso comercial, funcionamiento, soporte técnico, instalaciones y facturación. Se logró establecer, como conclusión que, efectivamente, a medida que se incrementan o mejoran las condiciones laborales, se incrementan la satisfacción de los clientes usuarios de dicho servicio; a excepción del indicador de disponibilidad de recursos que no afectará necesariamente la percepción que tendrá el cliente de manera directa sobre la institución” (p.27).

Para el objetivo 3; Comprobar si la adaptación de los servicios on line del Reniec Tumbes a los usuarios; influye en la satisfacción del usuario. Para lo Resultados descritos en la tabla 8, se pueden corroborar mediante el coeficiente de Pearson del 0,270, indicando la existencia de una relación de asociatividad positiva débil entre las variables de estudio; adaptación de los servicios on line del Reniec Tumbes a los usuarios; lo cual permite determinar la necesidad de mejorar la adaptación de los servicios on line del Reniec para que el usuario se afiance en el manejo de los sistemas y así mejorar la satisfacción del usuario, llevándonos a la

aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo 3. Según afirma (Huaranga, 2020) el Reniec como las demás instituciones del estado han decidido poner a disposición del ciudadano herramientas para agilizar trámites o consultar información.

Así existe el portal al ciudadano, servicios de consultas en línea por lo que es necesario que el usuario se encuentre más afianzado en el manejo de estos recursos y por otro lado el lanzamiento de las plataformas de acceso a la información de los ciudadanos hace que se propongan métodos para ampliar los canales donde se pueda atender estos servicios y soluciones. Un canal muy importante hoy en día son los aplicativos móviles.

Para el objetivo 4; Determinar si la falta de personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) Tumbes, influye en la satisfacción del usuario, se ha podido determinar que la correlación entre la falta de personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Tumbes, influye en la satisfacción del usuario. Para los resultados descritos en la tabla 8, se pueden corroborar mediante el coeficiente de Pearson del 0,270, indicándonos la existencia de una relación de asociatividad positiva débil entre las variables de estudio; adaptación de los servicios on line del Reniec Tumbes a los usuarios; lo cual permite determinar la necesidad de mejorar la dotación del personal necesario para el servicio en la RENIEC Tumbes y mejorar la satisfacción del usuario, llevándonos a la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo 4.

Según afirma Robbins & Coulter; manifiestan que “la satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias” (Robbins & Coulter, Administración, 2010). En este orden de ideas, Vargas (2019) hace referencia a Pérez (2006) señalando la necesidad de garantizar la excelencia en el servicio, determinando la importancia que debe darse al cliente, dando atención a sus necesidades y satisfacción, alcanzando el desarrollo del personal que realiza esta tarea como base fundamental para la prestación de esta calidad de servicio. Como tal, el servicio al cliente requiere políticas efectivas, una estructura organizacional consistente, una cultura corporativa centrada en el cliente y una infraestructura que

respalde todos los procesos de calidad. De allí la necesidad en que la Jefatura del RENIEC Tumbes; debe priorizar la necesidad o justificación del presupuesto en que se adopten las condiciones de trabajo en forma óptima de modo que se brinde una mejor atención al usuario y de acuerdo con Prieto (2004) quien reafirma los principios básicos de la atención al cliente y profundiza en el estudio de las necesidades, expectativas, demandas y satisfacción de los clientes, lo cual se ha convertido en una herramienta estratégica de gestión empresarial para todas las empresas, independientemente de su tamaño y alcance que deben evolucionar para brindar un servicio de calidad. Así, la atención al cliente permite añadir valor y diferenciación con el objetivo de satisfacer a los clientes a corto plazo y fidelizarlos a largo plazo. Para ello, es necesario estar al tanto de sus necesidades a fin de satisfacerlas en el momento oportuno y esas necesidades son las condiciones para llevar a cabo un mejor desempeño.

La Prueba de Hipótesis para el objetivo 4: Para lo Resultados descritos en la tabla 8, se pueden corroborar mediante el coeficiente de Pearson del 0,270, indicándonos la existencia de una relación de asociatividad positiva débil entre las variables de estudio; adaptación de los servicios on line del Reniec Tumbes a los usuarios; lo cual permite determinar la necesidad de mejorar la dotación del personal necesario para el servicio en la RENIEC Tumbes y mejorar la satisfacción del usuario, llevándonos a la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo 4.

Para el objetivo específico 5: Determinar si existe influencia del clima organizacional en el Reniec Tumbes; en la atención al usuario.

De acuerdo a los resultados de la entrevista a los trabajadores del RENIEC Tumbes; se abordó mediante una entrevista a los dieciocho (18) trabajadores se ha podido determinar que la correlación es significativa, con un coeficiente de Pearson de ,570 como se demuestra en el Anexo 7.

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos se puede afirmar; de acuerdo con Galicia (2017) quien cita a (Sandoval, 2004) y “explica que los aspectos psicológicos del clima laboral reflejan la forma en que funcionan las organizaciones, dando lugar a entornos caracterizados por la confianza, el miedo y la inseguridad. Por lo tanto, el comportamiento de un individuo en el lugar de trabajo depende no solo de su personalidad, sino también de cómo percibe la atmósfera y los elementos organizativos del lugar de trabajo” (Galicia, 2017). Por lo que se puede aseverara

que el personal del RENIEC Tumbes se conduce en su desempeño de acuerdo a las reglas que establece una organización, la formalidad, deberes, políticas, jerarquías y regulaciones en el RENIEC, lo cual hace que se cumplan las funciones a cabalidad.

En lo que respecta a que el personal del RENIEC Tumbes; tiene una percepción clara sobre la responsabilidad funcional, los resultados reflejan que cada uno de los trabajadores tienen un 61,1% están de acuerdo en que debe existir esta responsabilidad funcional y de acuerdo con Brunet (1997) quien menciona que Likert mide la percepción del clima laboral en función de ocho características y una de ellas es: El proceso de influencia se reduce a la importancia de la interacción entre superiores y subordinados en la determinación de las metas organizacionales.

Un resultado obtenido respecto a que el personal del RENIEC recibe una retribución por el trabajo bien hecho, Brunet (1997) sostiene que: “Las fuerzas motivacionales, donde se entiende que son los procedimientos que se crean para motivar a los empleados y responder a sus necesidades”, si bien en el sistema público no es posible la obtención de retribuciones económicas, sin embargo existen mecanismos que motivan al trabajador a cumplir sus metas y estas pueden proponerse como capacitación, reconocimientos mediante resoluciones, etc. incentivos que en parte van a responder a sus necesidades de reconocer en cierta forma su trabajo.

En lo que respecta a si el RENIEC promueve la aceptación de riesgo calculado a fin de lograr los objetivos propuestos, un 55,6% refleja un porcentaje válido si se interpreta como cierto tipo de empoderamiento a cada trabajador para hacer las cosas que formalmente están dentro de lo correcto a fin de alcanzar las metas propuestas por la institución. Al respecto Meza (2018) en su trabajo de tesis busca que el capital humano de la institución cuente con cualidades de liderazgo que les permitan crecer personal y profesionalmente y rentabilizar sus aportes a la institución. Por lo tanto, cree que el empoderamiento es una opción de quienes están en el poder y debe promoverse con valor y, a menos que la alta dirección lo promueva, no veremos resultados. El trabajo de un director o gerente de empoderamiento incluye la coordinación de acciones, la obtención de recursos, la

planificación a largo plazo, las interacciones con los clientes y la capacitación de los empleados (Meza, 2018, pp. 256 – 257).

En cuanto a que personal del RENIEC percibe la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, un 61,1% es bastante aceptable toda vez que si se considera que las buenas relaciones entre jefes y trabajadores es positiva entonces esta en parte se va a ver reflejada en una buena atención al usuario. Al respecto la autora García (2009) menciona a Zapata (2000) quien describe el clima organizacional como las partes interdependientes que contribuyen al desarrollo y cambio organizacional. Por lo tanto, al estudiar el clima organizacional, surge la necesidad de identificar los diferentes elementos que componen el concepto de clima, para desarrollar los diferentes métodos de diagnóstico que se utilizan actualmente en las organizaciones, y lo que las organizaciones deben tener en cuenta hoy en día.

En cuanto a si los objetivos personales son compatibles con los de la organización, un 72,2% manifestó estar muy de acuerdo lo cual demuestra que el personal trabajador del RENIEC Tumbes es consciente que existe compatibilidad entre las metas personales y las institucionales, lo cual va a influir en una satisfacción laboral que se va a ver reflejada en una mejor atención al público usuario.

Ante los resultados si el número de servidores públicos del RENIEC Tumbes satisface la atención al público usuario, un 61,1% respondió que está de acuerdo, sin embargo, aquí se presenta una controversia con lo opinado por el público usuario al respecto puesto que este último manifiesta que falta personal para atenderlos y así se evitarían las colas en las inmediaciones del RENIEC Tumbes. (Tabla 8, p. 35). Al respecto se sabe que el presupuesto de las instituciones públicas es insuficiente y por razones de presupuesto cada institución tiene un determinado presupuesto aprobado de acuerdo a su Presupuesto Asignado, lo cual no permite acceder a convocatorias de incremento de personal, sin embargo, si se puede proyectar y gestionar la planificación y aprobación de servicios por Contrato Administrativo de Servicios (CAS) ya que; de una adecuada dotación de personal la atención al público va a mejorar.

En lo que respecta a las quejas realizadas por el usuario, un 44,4% estuvo de acuerdo en que se haga por parte del usuario ya que esto permite una retroalimentación en el servicio y una mejora en la calidad de la atención, pues qué mejor que el mismo usuario haga sentir su malestar. Al respecto Vargas (2019) en su Tesis: El caso RENIEC; cuyo objetivo fue determinar si existe una relación directa entre la organización o ambiente de trabajo en el Registro Nacional de Identidad y el Estado y Estado Civil (RENIEC) del área metropolitana de Lima. Sostiene que el solicitante (usuario) considerará si está de acuerdo con su idoneidad y capacidad (trabajador) en relación con el cumplimiento de esta solicitud y necesidad. Sostiene que, si se relaciona con la entrega oportuna de los productos solicitados con el fin de mejorar la calidad de atención a los ciudadanos usuarios del servicio, se está mejorando la eficiencia y la eficacia en el ente estatal.

CONCLUSIONES

1. El clima organizacional sí influye en forma directa y significativa en el Registro Nacional de Identificación y Estado. De acuerdo a los resultados descritos en la Tabla 5, se pueden confirmar mediante el coeficiente Rho de Pearson de 0,318, lo cual indica que sí hay una relación de asociatividad positiva alta entre las variables de estudio, aceptándose la hipótesis de trabajo del objetivo general.
2. Se ha determinado que sí existe influencia entre las condiciones de trabajo y la atención al usuario en los servicios del RENIEC Tumbes. En la Tabla 6, se pueden reconocer mediante el coeficiente Rho de Pearson del 0,444, que existe una relación de asociatividad positiva alta entre las variables de estudio; entre el clima organizacional y su satisfacción como usuario en el personal del RENIEC Tumbes. aceptándose de la hipótesis de trabajo del objetivo 1.
3. Se ha comprobado la adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes a los usuarios; sí influye en la satisfacción del usuario. Para lo Resultados descritos en la tabla 5, se pueden corroborar mediante el coeficiente Rho de Pearson del 0,278, indicándonos la existencia de una relación de asociatividad positiva alta entre las variables de estudio; adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes a los usuarios; lo cual permite el mejoramiento y la satisfacción del

usuario con una significación bilateral del $0,000 < 0.05$, lo cual lleva a la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo 2.

4. Se ha determinado que la falta de personal en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Tumbes, influye en la satisfacción del usuario. Para lo Resultados descritos en la tabla 5, se pueden corroborar mediante el coeficiente Rho de Pearson del 0,270, indicándonos la existencia de una relación de asociatividad positiva alta entre las variables de estudio; adaptación de los servicios on line del RENIEC Tumbes a los usuarios; lo cual permite el mejoramiento y la satisfacción del usuario con una significación bilateral del $0,000 < 0.05$, confirmándose la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo 3.
5. Se ha determinado que sí existe influencia del clima organizacional en el RENIEC Tumbes; en la atención al usuario. Para lo Resultados descritos en la tabla 5, se pueden corroborar mediante el coeficiente Rho de Pearson del 0,537, indicándonos la existencia de una relación de asociatividad positiva alta entre las variables de estudio; mejora del clima organizacional en el RENIEC Tumbes a efectos de brindar una mejor atención al Usuario, lo cual permite el mejoramiento y la satisfacción del usuario con una importancia bilateral del $0,000 < 0.05$, permitiendo corroborarse la aceptación de la hipótesis de trabajo del objetivo 4.

RECOMENDACIONES

1. Fomentar en las organizaciones un mejor comportamiento de las personas por dos vías: a) Cambiar uno o varios de los principales factores, donde todos se sientan a gusto en su ambiente de trabajo y b) Compatibilizar los intereses individuales orientándolos hacia los intereses institucionales.
2. La administración considere en su planificación presupuestal la dotación de una infraestructura idónea para la atención del público usuario con las condiciones de equipamiento necesario de modo que se brinde una mejor atención al público usuario.
3. Aplicar y seguir aplicando un proceso de innovación tecnológica en la institución a efectos de dar viabilidad al proceso administrativo de tramitación por parte del público usuario ya que ha recibido de buen agrado los servicios on line.
4. Planificar y fundamentar la necesidad del servicio de personal para satisfacer la demanda que ofrece el RENIEC Tumbes.
5. Establecer un proceso de mejora continua a través de capacitaciones sobre temas de atención al público, innovación tecnológica, etc. a fin de mantener un estatus de un mejor desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bizneo.blog. (2017). (Bizneo.blog, Editor) Obtenido de https://www.bizneo.com/blog/7-indicadores-del-clima-laboral/#La_importancia_de_medir_el_clima_laboral
- Bizneo.blog. (s.f.). *Bizneo*. Obtenido de https://www.bizneo.com/blog/7-indicadores-del-clima-laboral/#7_indicadores_para_medir_el_clima_laboral
- Brunet, L. (1997). *Concepciones del clima organizacional*. México, México. Obtenido de [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practic%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practic%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf)
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México, México: Edit. Trillas. Obtenido de [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practic%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practic%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf)
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*. Lima: Repositorio Institucional de la Universidad ESAN. Obtenido de <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Bellavista, Callao*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas., Lima. Callao: Repositorio Institucional de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%C3%B3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da. Edición ed.). Mc Graw Hill. Obtenido de

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf

Escobedo, J. (2020). *Caracterización del clima organizacional y la satisfacción de los docentes en las MyPes del sector educación Tumbes, año 2018*. Universidad Los Ángeles de Chimbote. Tumbes: Repositorio Institucional Universidad Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16171/ART%c3%8dCULO%20CIENT%c3%8dFICO%20ESCOBEDO%20G%c3%81LVEZ%2c%20Jos%c3%a9%20Fernando..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Figueroa, E. (2019). *El clima organizacional y la satisfacción del usuario de consultorios externos del Hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima, 2019*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Lima: Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bb54443a-8400-4a51-b1ad-86b1e7e605b9/content>

Gaceta Jurídica. (29 de Enero de 2002). Obtenido de https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

Galicia, S. e. (2017). *La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas*. Boletín Científico, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo., Tepeji del Río. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/titulo.html>

Galicia, S. e. (s.f.). *La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Hidalgo-México.: Boletín de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. (U. d. Valle, Ed.) *Cuadernos de Administración*.(42), 4. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 6. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- González, J. y. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Aguas de Tumbes SAC, 2016*. Tumbes: Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/329/TESESIS%20-%20GONZALES%20Y%20GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta Edición. ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huaranga, E. (2020). *Análisis de la plataforma e infraestructura de Identidad Digital de RENIEC*. Asociación Civil Hiperderecho. Obtenido de https://hiperderecho.org/wp-content/uploads/2020/11/huaranga_plataforma_reniec.pdf
- Meza, E. (2018). *Empowerment y su incidencia en la administración de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi- Pasco, 2017*. Cerro de Pasco.: Repositorio Institucional de la Universidad de Pasco. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/619/1/Tesis%20Empowerment.pdf>
- SERVIR. (2017). *Guía para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional*. Lima: Edit. SERVIR. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1347115/Resoluci%C3%B3n%20de%20Presidencia%20Ejecutiva.pdf>
- Tinedo, E. (2019). *Clima organizacional y su relación en el desarrollo del síndrome Burnout en servidores administrativos del Hospital Regional de Tumbes, 2019*. Universidad Nacional de Tumbes., Tumbes. Tumbes: Repositorio Institucional Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2563/TESESIS%20-%20TINEDO%20ARCELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Valle, A. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Ejecutiva de Medicamentos, Insumos y Drogas – Tumbes año 2018*. Tumbes: Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36901/Valle_MAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, S. (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*. Universidad Federico Villarreal, Lima. Lima: Repositorio Institucional Universidad Federico Villarreal. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3054/UNFV_Vargas_Granda_Segundo_Marcelo_T%c3%adtulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yuctor, V. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo-RIAT.*, 15(1), 3. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/riat/v15n1/0718-235X-riat-15-01-82.pdf>

XI. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | POBLACIÓN | DISEÑO |
|---|---|---|--|--|--|
| <p>Problema General:</p> <p>¿El clima organizacional satisface al usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Tumbes, 2022?</p> | <p>Objetivo General:</p> <p>Mejorar el clima organizacional y la satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Tumbes, 2022.</p> | <p>Hipótesis General:</p> <p>El clima organizacional satisface al usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) de Tumbes, 2022.</p> | <p>Variable 1:</p> <p>clima organizacional</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del usuario.</p> | <p>Población:</p> <p>Si bien la población objetiva del Distrito Tumbes; según (INEI, 2018) es de 154 962 personas, sin embargo, se ha seleccionado la zona urbana del distrito de Tumbes, provincia de Tumbes y se tomará una población como muestra intencional de 50 personas que son usuarios que acuden en promedio a solicitar los servicios del RENIEC Tumbes. Asimismo, para la Encuesta 2; se tomará encuesta el valor absoluto de los dieciocho (18) trabajadores del RENIEC Tumbes.</p> | <p>El diseño es no experimental</p> <p>Es descriptivo y correlacional.</p> <p>Es explicativa, porque su finalidad será explicar el clima organizacional de variable en función de la variable satisfacción del usuario, con relación de causa- efecto. (Hernández Sampieri, 2014, p.128- 185).</p> |

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de la variable 1.

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | INSTRUMENTOS |
|--|--|---|--|--|---|
| Variable 1: Clima organizacional | Chiavenato (2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados. | Definición operacional: La variable clima organizacional; se va a evaluar con la aplicación de preguntas de criterio. De acuerdo a la Escala de Likert; cada pregunta tiene una escala de 1 al 4 en la que se ha dado la siguiente denominación: En desacuerdo= 1 De acuerdo= 2 Muy de acuerdo= 3 | Estructura. Responsabilidad. Recompensas. Riesgos. Relaciones. Cooperación. Estándares de desempeño. Conflictos. Identidad Institucional. Tomadas de (Rivera, 2018) quien menciona a Alcalá (2011). | -Reglas organizacionales, formalismos, obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. - Percepción de los trabajadores sobre la responsabilidad funcional. -Percepción de los miembros sobre la adecuación de la retribución percibida por el trabajo bien hecho. -Medida en que la organización promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos. - Percepción por parte de los miembros acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. -Sentimiento de los miembros sobre la existencia de un espíritu de cooperación de parte de los directivos, y de | Se aplicaron dos cuestionarios uno dirigido a cincuenta (50) usuarios. El cuestionario con siete (7) preguntas. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>otros empleados del grupo.</p> <ul style="list-style-type: none">-Metas implícitas y explícitas, así como normas de trabajo.-Opiniones encontradas que son toleradas en un ambiente de trabajo.- Objetivos personales con los de la organización. | |
|--|--|--|--|--|--|

Anexo 3. Matriz de Operacionalización de la variable 2.

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | PREGUNTAS |
|--|---|--|--|---|--|
| Variable 2: Satisfacción del usuario. | (Kotler, 2013) define que es el estado de ánimo de la persona como resultado de comparar las percepciones del servicio o producto con sus expectativas y que le da una sensación de placer o descontento de dicha comparación. (p.35) | A través de las encuestas aplicadas al usuario se medirá la satisfacción del usuario para determinar la aceptación del servicio. La ponderación se hará a través de la Escala de Likert cuyos criterios y ponderación para la evaluación; serán: En desacuerdo= 1 De acuerdo=2 Muy de acuerdo=3 | Percepción del usuario. Servicio con calidad de atención. Coordinación laboral. Supervisión de la productividad laboral. Satisfacción de la necesidad del trámite. Condiciones de trabajo o espacios laborales en el área de trámite. | -Percepción que tienen los usuarios del actual sistema Reniec Tumbes. -Satisfacción en cuanto al servicio brindado en Reniec Tumbes. Índice de productividad promedio en el Reniec Tumbes. - Número de servidores públicos de Reniec Tumbes. - Índice de reuniones por temas laborales con la Jefatura de Reniec Tumbes. - Tiempo de trabajo y tiempo de atención al usuario. - Número de áreas o espacios laborales en el área de trámite. - Número de servicios aceptables otorgados al usuario. -Número de quejas realizadas por el usuario. | Un segundo cuestionario para los dieciocho (18) trabajadores del RENIEC Tumbes con veintitrés (23) preguntas de criterio que contenían las dimensiones y objetivos de estudio. |

Anexo 4. Escala utilizada de Interpretación del coeficiente de confiabilidad.

Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad

| Rangos | Magnitud |
|---------------|----------|
| 0,81 a 1,00 ← | Muy alta |
| 0,61 a 0,80 | Alta |
| 0,41 a 0,60 | Media |
| 0,21 a 0,40 | Baja |
| 0,01 a 0,20 ← | Muy baja |

Nota. Tomado de Palella y Martins (2012, p. 169). Metodología de la investigación cuantitativa.

Anexo 5. Resumen de procesamiento de datos de trabajadores

Resumen de procesamiento de datos de trabajadores

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 18 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 18 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,829 | 23 |

Anexo 6. Correlaciones preguntas a trabajadores RENIEC Tumbes.

| | | V_1 | V_2 |
|-----|------------------------|-------|-------|
| V_1 | Correlación de Pearson | 1 | ,570* |
| | Sig. (bilateral) | | ,014 |
| | N | 18 | 18 |
| V_2 | Correlación de Pearson | ,570* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,014 | |
| | N | 18 | 18 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Anexo 7. Análisis de confiabilidad de procesamiento de datos de usuarios de RENIEC Tumbes.

Variable 1

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| | Válidos | 50 | 100,0 |
| Casos | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 50 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,681 | 7 |

Anexo 8. Relación de factores entre la cultura organizacional y la calidad del servicio.



Anexo 9. Estadísticas de total de elemento Trabajadores RENIEC Tumbes.

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|--|--|--|
| Existen reglas organizacionales, formalismos, obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones en el RENIEC. | 46,33 | 34,824 | ,624 | ,810 |
| ¿Cree Ud. que el personal del RENIEC tiene una percepción clara sobre la responsabilidad funciona? | 46,17 | 35,088 | ,763 | ,806 |
| El personal del RENIEC recibe una retribución por el trabajo bien hecho.? | 46,11 | 35,399 | ,821 | ,805 |
| ¿El RENIEC promueve la aceptación de riesgo calculado a fin de lograr los objetivos propuestos. | 45,78 | 37,830 | ,472 | ,820 |
| El personal del RENIEC percibe acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. | 45,78 | 39,359 | ,171 | ,832 |
| Existe espíritu de cooperación de parte de los directivos, y de otros empleados del RENIEC | 45,56 | 39,438 | ,268 | ,827 |
| Existen metas implícitas y explícitas, así como normas de trabajo en RENIEC. | 45,94 | 36,644 | ,686 | ,812 |

| | | | | |
|---|-------|--------|-------|------|
| Hay opiniones encontradas que son toleradas en el ambiente de trabajo del RENIEC. | 47,17 | 41,441 | -,107 | ,837 |
| .Los objetivos personales son compatibles con los de la organización. | 46,06 | 36,291 | ,820 | ,809 |
| .¿Percibe Ud. un mejoramiento y satisfacción del usuario? | 46,94 | 39,114 | ,207 | ,830 |
| Existe satisfacción del usuario en cuanto al servicio brindado en Reniec Tumbes. | 45,89 | 39,987 | ,125 | ,832 |
| Está de acuerdo con la productividad promedio en el RENIEC Tumbes. | 46,44 | 43,203 | -,273 | ,856 |
| ¿El número de servidores públicos del RENIEC Tumbes satisface la atención al público usuario? | 46,17 | 43,441 | -,339 | ,852 |
| Se convocan a reuniones por temas laborales con la Jefatura de Reniec Tumbes | 46,44 | 36,967 | ,442 | ,820 |
| Existe un tiempo de trabajo y tiempo de atención al usuario en RENIEC. | 46,33 | 36,235 | ,625 | ,812 |
| Son suficientes las áreas o espacios laborales en el área de trámite. | 46,06 | 37,703 | ,555 | ,818 |
| .Los servicios son aceptables otorgados al usuario. | 46,67 | 35,765 | ,588 | ,813 |
| Existen quejas realizadas por el usuario. | 46,33 | 33,882 | ,738 | ,803 |
| ¿Es satisfactorio el tiempo de trabajo y tiempo de atención al usuario? | 46,39 | 36,722 | ,380 | ,824 |

| | | | | |
|---|-------|--------|------|------|
| ¿Existe el Número de áreas o espacios laborales en el área de trámite necesarios para la atención al público? | 46,44 | 38,261 | ,280 | ,828 |
| ¿Existe el número de áreas o espacios laborales en el área de trámite para atención al usuario? | 46,39 | 38,252 | ,254 | ,830 |
| ¿El número de servicios otorgados; son satisfactorios al usuario? | 46,00 | 36,588 | ,722 | ,811 |
| ¿Se siente a gusto trabajar en el Reniec como trabajador (a)? | 45,94 | 38,291 | ,405 | ,822 |

Fuente: Encuesta a Trabajadores del RENIEC Tumbes.