



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**



**APTITUDES DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN
EN LOS USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL DE
IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL DE LA
PROVINCIA DE SAN ROMÁN, AÑO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CESAR MAMANI QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**APTITUDES DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN
EN LOS USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL DE
IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL DE LA
PROVINCIA DE SAN ROMÁN, AÑO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CESAR MAMANI QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA

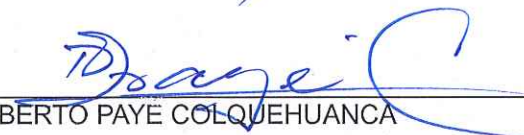
PRIMER MIEMBRO

:


Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS

:


Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 1247-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 31 de octubre 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-15583** de fecha **28-10-2024** de **CESAR MAMANI QUISPE**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **APTITUDES DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, AÑO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración Y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración Y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller **CESAR MAMANI QUISPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración Y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA
- * Primer miembro : Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO
- * Segundo miembro : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * Asesor : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes 05 de noviembre de 2024
- * Hora : 09:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 406-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 06 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-11551** de fecha 27 de agosto de 2024, del **Bach. CESAR MAMANI QUISPE**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. CESAR MAMANI QUISPE**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **APTITUDES DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, AÑO 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **APTITUDES DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, AÑO 2024**; presentado por el (la) **Bach. CESAR MAMANI QUISPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Sr. S. Lirimaco Aguilón Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 302-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-8795** de fecha 12 de julio de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. CESAR MAMANI QUISPE**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: APTITUDES DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, AÑO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **APTITUDES DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, AÑO 2024**; presentado por el (la) **Bach. CESAR MAMANI QUISPE**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:

Presidencia
Interesado (D)



APTITUDES DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, AÑO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

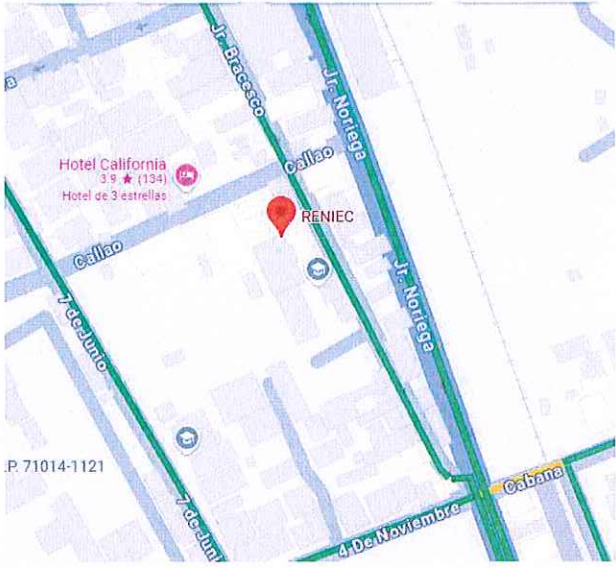
FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	13%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	epsir.net Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Pedagogica y Tecnologica de Colombia	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO TESIS	
APTITUDES DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, AÑO 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	CESAR MAMANI QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46892982
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5870-4383
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Datos de investigación	

Línea de investigación	Administración Pública (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Oficina: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil País: Perú Departamento: Puno Provincia: San román Distrito: San Román Calle: Jr. Bracesco 137, Juliaca 21104 Latitud: -15.498500 Longitud: -70.130744</p>  <p>https://www.google.com/maps/place/RENIEC/@-15.4988344,-70.1317264,18.17z/data=!4m6!3m5!1s0x9167f3ee2d11dac7:0xa5bf044b97c64e34!8m2!3d-15.4985776!4d-70.1307376!16s%2F%2F11c32947z8!5m1!1e1?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI0MTEwNi4wIjKXMDSoASAFAQw%3D%3D</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2024 – octubre 2024
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford https://concytec-pe.github.io - Librería	<p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> <p>Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ



Dr. Sc. S. Luciano Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo CESAR MAMANI QUISPE identificado con DNI Nro. 46892982 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación,** **Trabajo Académico** denominada:

APTITUDES DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, AÑO 2024

Asesorado por: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 15 de noviembre del 2024

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, cuyo amor y sacrificio han sido el motor que me ha impulsado a alcanzar mis metas. A mis hermanos, quienes con su apoyo incondicional y compañía constante me han dado la fuerza necesaria para superar cada obstáculo en este camino. Este logro es tanto suyo como mío, y lo comparto con profundo cariño y gratitud.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su guía y fortaleza en cada paso de este arduo proceso académico. A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y a sus docentes, por brindarme la oportunidad y las herramientas para crecer tanto personal como profesionalmente. A mi asesor de tesis, Dr. S. Licimaco Aguilar Pinto, por su invaluable orientación y paciencia. Extiendo mi agradecimiento a todas las fuentes que contribuyeron a la realización de este trabajo, cuyo conocimiento fue esencial para culminar con éxito esta etapa de mi vida.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del planteamiento del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación del estudio.....	16

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	17
2.2. Objetivos específicos	17

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	18
3.1.1. Internacional	18
3.1.2. Nacional.....	20



3.1.3. Local	22
3.2. Marco teórico.....	23
3.2.1. Aptitudes.....	24
3.2.1.1. Aptitudes cognitivas	26
3.2.1.2. Aptitudes técnicas.....	28
3.2.1.3. Habilidades comunicativas	31
3.2.1.4. Capacidad de Resolución de Problemas	33
3.2.2. Calidad de atención.....	36
3.2.2.1. Eficiencia	38
3.2.2.2. Cortesía	40
3.2.2.3. Empatía	43
3.3. Marco conceptual.....	45

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general	48
4.2. Hipótesis específica	48
4.3. Variables	49
4.4. Operacionalización de variables	49

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación.....	50
5.2. Método(s) aplicados a la investigación.....	50
5.3. Tipo de investigación.....	50
5.4. Nivel de investigación	51
5.5. Diseño de investigación.....	51



5.6. Población y muestra.....	51
5.6.1. Población	51
5.6.2. Muestra	52
5.7. Técnicas, fuentes e instrumento.....	52
5.7.1. Técnica.....	52
5.7.2. Instrumento	52
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	53
5.8.1. Confiabilidad	53
5.8.2. Validez	53
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....	54
5.10. Contrastación de hipótesis	55

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....	59
6.2. Prueba de normalidad	59
6.3. Escala de valoración de la prueba de correlación.....	60
6.4. Interpretación de las figuras de dispersión	61
6.5. Pruebas correlacionales	62
6.6. Discusión de resultados	67
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS	82



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	49
Tabla 2 Prueba de confiabilidad de las variables	53
Tabla 3 Prueba estadística de la hipótesis general.....	55
Tabla 4 Prueba de la hipótesis específica 1	56
Tabla 5 Prueba de la hipótesis específica 2	57
Tabla 6 Prueba de la hipótesis específica 3	58
Tabla 7 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	59
Tabla 8 Escala de valoración de las correlaciones	60
Tabla 9 Prueba de correlación de Pearson del objetivo general	62
Tabla 10 Prueba de correlación de Pearson del objetivo específico 1.....	63
Tabla 11 Prueba de correlación de Pearson del objetivo específico 2.....	64
Tabla 12 Prueba de correlación de Pearson del objetivo específico 3.....	65



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Escala del diagrama de dispersión.....	61
Figura 2 Diagrama de dispersión del objetivo general	62
Figura 3 Diagrama de dispersión del objetivo específico 1	63
Figura 4 Diagrama de dispersión del objetivo específico 2	64
Figura 5 Diagrama de dispersión del objetivo específico 3	66



RESUMEN

El objetivo general fue; determinar el grado de relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024. La metodología aplicada fue, de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental/transversal. La población fue de 33 trabajadores para la variable 1, y una población infinita para la variable 2. Por lo que la muestra fue censal para la variable aptitudes y 80 usuarios para la variable calidad de atención. La confiabilidad del instrumento a través de Alfa de Cronbach fue de ,830 y ,881 siendo bueno la confiabilidad, instrumento que fue validado por dos expertos en la materia. Los resultados se hallaron a través de la correlación de Pearson muestra la relación, donde se observa un coeficiente de correlación de 0.603, este valor indica una correlación “positiva moderada” entre ambas variables, El resultado de la prueba estadística muestra un valor p de 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido (Alfa = 0.05). Dado que el valor p es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que, en general, a medida que las aptitudes aumentan, también lo hace la calidad de atención, sugiriendo una relación directa entre ambas variables.

Palabras clave: Conocimiento, cortesía, eficiencia, empatía, habilidades comunicativas.



ABSTRACT

The general objective was to determine the degree of relationship between staff skills and quality of care for users of the national registry of identification and civil status of the Province of San Roman, year 2024. The methodology applied was quantitative approach, applied type, correlational level, non-experimental/transversal design. The population was 33 workers for variable 1, and an infinite population for variable 2. Therefore, the sample was a census for the skills variable and 80 users for the quality of care variable. The reliability of the instrument through Cronbach's alpha was .830 and .881, the reliability being good, and the instrument was validated by two experts in the field. The results were found through Pearson's correlation shows the relationship, where a correlation coefficient of 0.603 is observed, this value indicates a "moderate positive" correlation between both variables, The result of the statistical test shows a p-value of 0.000, which is lower than the established significance level ($\text{Alpha} = 0.05$). Since the p-value is less than 0.05, the null hypothesis is rejected. We conclude that, in general, as skills increase, so does the quality of care, suggesting a direct relationship between the two variables.

Key words: Knowledge, courtesy, efficiency, empathy, communication skills.



INTRODUCCIÓN

En un contexto global, la relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención al usuario ha sido objeto de múltiples estudios y análisis en diversas organizaciones gubernamentales. Instituciones de registro civil en países como Canadá, Australia y el Reino Unido han implementado rigurosos programas de capacitación y evaluación del personal con el fin de mejorar la eficiencia en el servicio y la satisfacción del usuario. Estos programas han demostrado que las habilidades del servidor son esenciales para garantizar un servicio de calidad, reduciendo tiempos de espera y mejorando la precisión en la gestión de documentos. La transparencia financiera y la eficiencia del gasto público también juegan un papel significativo, ya que permiten una mejor asignación de recursos para la formación constante del trabajador y la implementación de tecnologías que optimicen los procesos.

En Perú, la calidad de atención en los servicios públicos, y específicamente en la (RENIEC), ha sido una preocupación constante, como entidad responsable de la identificación de los ciudadanos, ha adoptado diversas estrategias para perfeccionar la atención al usuario, incluyendo programas de avance de aptitudes del personal. Estos esfuerzos están alineados con las políticas nacionales de modernización del Estado y transparencia financiera, que buscan maximizar la eficiencia del gasto público. A través de iniciativas como la digitalización de servicios y la capacitación en atención al cliente, se busca no solo mejorar la experiencia del usuario, sino también incrementar la credulidad de la población en las entidades públicas.

A nivel local, la RENIEC enfrenta desafíos específicos que afectan la calidad de atención al usuario. La diversidad cultural, la variabilidad en la demanda de servicios y la infraestructura limitada son elementos que repercuten en la perspicacia de los usuarios de la eficiencia del servicio. La relación entre las aptitudes del servidor y la calidad de atención es particularmente relevante en este contexto, ya que un personal bien capacitado puede



adaptarse mejor a las necesidades locales y proporcionar un servicio más eficiente y efectivo. Este estudio se centra en evaluar cómo las competencias y habilidades del personal de la RENIEC impactan en la satisfacción del usuario y en la eficiencia operativa de la institución, con el fin de proponer mejoras basadas en evidencia empírica.

Se siguió las reglas instauradas de la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, que define los lineamientos para cerciorar las investigaciones para conseguir títulos profesionales.

CAPÍTULO I ofrece una descripción exhaustiva del problema de investigación, incluyendo la formulación del problema en sus dimensiones general y específicas, junto con la justificación y sus limitaciones.

CAPÍTULO II detalla los objetivos generales y específicos, detalla lo que se busca con el estudio.

CAPÍTULO III se enfoca en los fundamentos teóricos que sustentan la investigación, proporcionando un marco teórico y conceptual.

CAPÍTULO IV tiene hipótesis formuladas y la tabla de operacionalización de las variables.

CAPÍTULO V detalla el método, la población y muestra, los instrumentos y técnicas dadas para la recolección.

CAPÍTULO VI explica los resultados, las conclusiones derivadas de los datos y las recomendaciones basadas en los hallazgos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, numerosos estudios han demostrado la relación directa entre las aptitudes del personal y la calidad de atención al cliente en el sector público. Un estudio realizado por Zeithaml et al. (2018) en diversas instituciones gubernamentales de Estados Unidos y Europa concluyó que las competencias interpersonales y técnicas del personal son determinantes para la satisfacción del usuario. En Canadá, la implementación de programas de capacitación continua en el servicio de registro civil ha resultado en un notable aumento en la calidad del servicio y en la percepción pública de la eficiencia gubernamental, esto subraya el valor de mediar en el avance de habilidades del personal para mejorar la atención al cliente, un desafío que sigue vigente en el mundo.

En el Perú, la calidad de atención en los establecimientos públicos ha sido motivo de constantes quejas y estudios. Según un informe de Calle (2021), la mala atención en las entidades públicas es una de las principales causas de insatisfacción ciudadana. En el RENIEC, específicamente se han identificado problemas recurrentes como la falta de empatía, demoras excesivas y errores en la gestión de documentos. Un estudio de Diaz y Salazar (2021) revela que las deficiencias en la atención están estrechamente relacionadas con la falta de capacitación y el bajo nivel de competencias del personal. Estas carencias



no solo afectan la percepción del usuario en la eficiencia del servicio, sino que socavan la confianza en las entidades públicas.

En la Provincia de San Román, es aún más difícil. Los usuarios del RENIEC han reportado frecuentes experiencias negativas, incluyendo largas esperas, trato indiferente y errores administrativos. Estas problemáticas se ven exacerbadas por la diversidad cultural y las limitaciones infraestructurales de la región. Un estudio local realizado por Mamani (2022) destacó que el 75% de los encuestados calificó la atención recibida en el RENIEC como deficiente o muy deficiente. El no tener programas de capacitación adecuados y la escasez de motivación del personal son factores clave que contribuyen a esta problemática. Este contexto subraya la urgente necesidad de mejorar las aptitudes del personal para elevar la calidad del servicio y, por ende, la satisfacción de los usuarios en San Román.

1.2. Formulación del planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024?

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación entre el conocimiento técnico y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024?



PE3. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de resolución de problemas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024?

1.3. Justificación del estudio

En lo teórico, aporta significativamente a la estructura de conocimiento habida en la relación de las aptitudes del colaborador y la calidad de atención al usuario en el sector público. Al investigar en profundidad esta relación en el contexto específico, se podrán identificar patrones y factores que influyen en la percepción del servicio, dando un fundamento concreto para posteriores investigaciones en contextos similares. Además, el estudio ayudará a ampliar la comprensión sobre cómo la capacitación y el desarrollo de habilidades pueden mejorar la eficiencia y eficacia de las instituciones públicas.

Desde un aporte práctico, los resultados proporcionarán información beneficiosa para los administradores y responsables de políticas en el RENIEC. Al identificar las áreas específicas donde las aptitudes del personal necesitan ser mejoradas, se podrán diseñar e implementar programas de capacitación más efectivos. Esto no solo mejorará la calidad del servicio, así aumentará la satisfacción de los usuarios y la confianza en las instituciones públicas, resultando en un impacto positivo y tangible.

En lo metodológico, utiliza un enfoque riguroso y sistemático para evaluar la relación. La combinación de método cuantitativo y nivel correlacional de tipo aplicada permitirá una comprensión más completa y detallada del problema con un diseño no experimental. Este enfoque metodológico servirá como modelo para futuros estudios en otras regiones y contextos, demostrando la importancia de una investigación bien estructurada para abordar cuestiones complejas en el ámbito del servicio.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024.

2.2. Objetivos específicos

OE1. Establecer el grado de relación entre el conocimiento técnico y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024.

OE2. Establecer el grado de relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024.

OE3. Establecer el grado de relación entre la capacidad de resolución de problemas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Internacional

Contreras (2021) en el artículo "Medición de la calidad del servicio en destinos turísticos" su objetivo revisar y analizar las investigaciones relacionadas con la calidad del servicio prestado en lugares turísticos, en lo internacional, con un enfoque particular en Colombia y Boyacá. La metodología utilizada fue una revisión bibliográfica. Se seleccionaron 81 artículos. Los resultados cuantitativos revelaron que el 60% de los estudios utilizaban escalas de medición como SERVQUAL para analizar la calidad del servicio. Las conclusiones cualitativas subrayaron la necesidad de implementar herramientas estandarizadas para medir y mejorar la calidad del servicio turístico, resaltando el valor de la satisfacción del turista y su relación con la competitividad de los destinos.

Terán et al. (2021) en el artículo "Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica" su objetivo recaudar temas sobre la calidad del servicio en diversas organizaciones de la región. Se seleccionaron 150 artículos, en el que solo 16 dieron con los criterios de inclusión. Los resultados señalaron que el 90% utilizaron el modelo SERVQUAL como herramienta de análisis, destacando su efectividad en medir la apreciación de los interesados en la calidad de los servicios.



Las conclusiones resaltaron que el modelo SERVQUAL facilita conocer la percepción de los usuarios y garantiza su aplicación en futuras investigaciones para mejorar la calidad del servicio entregado.

Márquez et al. (2021) en el artículo titulado "Autoevaluación de prácticas inclusivas docentes en aptitudes sobresalientes" tuvo como objetivo analizar cómo los docentes se autoevaluaban respecto a sus prácticas y aptitudes sobresalientes. Su muestra muestra de 34 docentes del ciclo escolar 2019-2020. Se utilizaron instrumentos como la (GEPIA). Los resultados dieron que los docentes implementaban buenas prácticas inclusivas y valoraban la diversidad, promoviendo metodologías diversificadas y trabajo colaborativo. Sin embargo, se concluyó que los docentes sentían la necesidad de mayor capacitación, actualización y recursos para mejorar la educación inclusiva y atender adecuadamente a la población con aptitudes sobresalientes.

Santos y Martínez (2020) en el artículo; las competencias profesionales en la empresa cubana, tiene como objetivo analizar las competencias necesarias de la Industria en Cuba. La metodología empleada incluyó el análisis documental y la observación participante en empresas productivas. La población estudiada abarcó diversas organizaciones laborales en Cuba. Los resultados revelaron que un 54% de los empleados necesitan recalificación para adaptarse a la Industria, mientras que las conclusiones destacaron la importancia de competencias como el liderazgo, la innovación y la inteligencia emocional para el logro en la transformación digital.

Mazacón et al. (2020) en el artículo "La competitividad profesional de enfermería y su efecto en el trabajo" su objetivo observar el impacto de las variables. La metodología empleada fue una revisión bibliográfica de documentos seleccionados. La muestra final consistió en 11 documentos relevantes. Los



resultados destacaron que un alto porcentaje de los documentos revisados aborda teorías sobre competencias, pero escasean estudios sobre cuidados y administración en enfermería. Las conclusiones subrayan que las competencias de conocimiento, capacidad, liderazgo, compromiso social y comunicación son esenciales para la atención general del paciente y el progreso profesional, resaltando el valor de una formación constante e innovada para enfrentar los desafíos del sistema de salud contemporáneo.

3.1.2. Nacional

Guevara (2023) En la tesis "Calidad del servicio y satisfacción del beneficiario del RENIEC Luya" se planteó buscar la relación. La población fue de 1548 participantes del RENIEC Agencia Luya, y se dio una muestra de 100 participantes. Los resultados indicaron que la calidad del servicio visto por los participantes fue buena. Se concluyó que los usuarios mostraron un gran nivel de agrado con la atención recibida, lo que se reflejó en la evaluación positiva de las dimensiones de expectativas, percepción y complacencia.

Sanabria (2022) En la tesis titulada "Calidad de la atención y los grados de complacencia de los beneficiarios en la RENIEC, Ica", el objetivo fue determinar la correlación. La población de estudio fue 500 ciudadanos, de los cuales se dio una muestra de 220 usuarios mediante muestreo aleatorio simple. Se concluyó que mejorar los patrones de calidad en la atención repercute significativamente en la complacencia de los beneficiarios, lo que refuerza la legitimidad y el empoderamiento de las instituciones estatales.

Flores (2022) en el artículo " Recomendación para mejorar el estándar de atención en el RENIEC como parte del nuevo sistema de gestión pública " se centró en entender cómo la innovada gestión pública contribuye a optimar la calidad de



atención. La investigación adoptó un enfoque cualitativo bajo el paradigma interpretativo. Los resultados revelaron que la calidad de atención en Reniec no es propicia debido a la falta de un sistema informático hábil, e impide que los registradores desarrollen aptitudes blandas esenciales para un correcto servicio. Se concluyó que la implementación de una nueva gestión pública podría mejorar significativamente la atención al ciudadano, destacando la necesidad de un sistema más eficiente y capacitación continua para el personal.

Cruz (2021) en el artículo "Gestión educativa y competencias profesionales directivas" tiene como objetivo determinar las causas del limitado progreso en las funciones educativas. Los resultados dicen que el 52% de los directivos presentaban altamente en gestión educativa, mientras que el 47% demostraba competencias profesionales avanzadas. Las conclusiones destacaron en optimar las técnicas de gestión educativa y las competencias profesionales para optimizar la calidad educativa en la región.

Hidalgo (2020) en el artículo "La educación remota implica el uso de habilidades docentes profesionales" tiene como objetivo evaluar las competencias profesionales de los docentes. La metodología aplicada fue mixta. La muestra fue dada por 29 maestros de primaria. Los resultados indicaron que un 52% de los maestros alcanzaron un nivel notable en la competencia de conocimiento de los estudiantes y los procesos pedagógicos, mientras que el 47% se colocó en un nivel suficiente en la competencia de planificación de la pedagogía. Las conclusiones resaltaron la necesidad de adaptar y mejorar las competencias digitales y pedagógicas de los profesores para asegurar la eficacia de la educación remota, especialmente en el contexto desafiante impuesto por la pandemia.



3.1.3. Local

Sembrera (2023) El estudio "Calidad de atención y las aptitudes comunicativas en la microrred de Puno" tuvo como objetivo determinar su influencia. La población fue conformada por 95 usuarios. Los resultados dieron una correlación positiva significativa ($p < 0.05$), destacando que el 71.4% de los usuarios percibieron una seguridad regular en la atención recibida. Conclusivamente, se evidenció que una mejora en las habilidades comunicativas del personal de salud incrementa la satisfacción y percepción positiva de la calidad de atención.

Apaza (2022) En la tesis "Dirección de grado de Puno - gestión administrativa y calidad de atención" el objetivo del estudio fue establecer la relación. La población fueron 30 trabajadores y 30 usuarios. Los resultados mostraron una correlación positiva y alta ($r=0.793$), con un nivel de significancia de 0.01, y confirma una relación amplia. Conclusión que una gestión administrativa eficiente mejora considerablemente la calidad de atención apreciada por los usuarios.

Fernandez (2022) En la tesis "Tiempo de espera para conocer la calidad de la atención en los establecimientos de salud" el objetivo del estudio fue determinar el impacto. La muestra consistió en 86 pacientes. Los resultados indicaron que hay un impacto significativo, con un coeficiente de determinación (R^2) de 0.385, ratificando así la hipótesis y el objetivo. Se concluyó que la reducción del tiempo de espera mejorar significativamente la captación de calidad de atención odontológica, destacando la necesidad de implementar estrategias para optimizar el tiempo de atención y, por ende, la satisfacción del paciente.

Silva (2021) en la tesis "Conocimiento de la calidad de la atención ambulatoria en el Hospital III de Puno", el objetivo fue analizar el conocimiento de

la calidad. La muestra fue 356 participantes. Los resultados dieron que el 53.4% de los participantes revelaron estar descontentos con la calidad de atención, mientras que el 46.6% expresó contentos. Además, se encontró que el 61.2% de los participantes estaban insatisfechos con los factores tangibles y el 60.4% con la seguridad del servicio. Se concluyó que la mayoría de los participantes perciben una deficiencia en la puntualidad, la empatía y la seguridad ofrecida por el personal de salud.

Zela (2020) en la tesis " La modernización de la gestión pública y el mejoramiento del servicio al usuario en los municipios de Puno. ", su objetivo establecer la relación. La población de estudio incluyó a 13 gerentes y 680 usuarios. Los resultados revelaron que el 76.92% de las municipalidades tuvieron un nivel incipiente de modernización, con un promedio de avance del 23%, siendo Puno la más avanzada con un 48% y Sandía la menos con un 14%. Con la calidad de servicio, el 50.6% de los pacientes la consideraron regular. Conclusión, que no hay una correlación, destacando la necesidad de estrategias más integradas y efectivas para mejorar ambos aspectos.

3.2. Marco teórico

Para abordar el estudio sobre "Aptitudes del personal y la calidad de atención", el marco teórico se sustenta científicamente en la teoría de Robbins y Judge (2017), quien afirma que las aptitudes y habilidades de los empleados son determinantes cruciales en el desempeño laboral y así en la satisfacción del interesado. En el contexto de los servicios públicos, Berry y Parasuraman (1990) desarrollaron el modelo SERVQUAL, que reconoce la calidad de servicio como un rol de los intereses del cliente y la percepción del desempeño del servicio. Este modelo subraya la importancia de las competencias del personal el servicio dado de



gran calidad. Esto se indica que estas teorías y modelos, buscando explorar cómo las aptitudes del personal del RENIEC afectan la calidad de atención entregada.

3.2.1. Aptitudes

Las aptitudes se definen como las capacidades innatas o adquiridas que permiten a un individuo realizar determinadas tareas con eficacia. Estas aptitudes pueden clasificarse en dos categorías principales: aptitudes cognitivas y aptitudes emocionales. Las aptitudes cognitivas, también conocidas como habilidades técnicas, incluyen la habilidad de razón lógico, análisis crítico, y resolución de conflictos. Estas habilidades son esenciales para el desempeño de tareas específicas que requieren conocimientos especializados y habilidades técnicas, como las descritas por Carroll (1993) en su modelo de habilidades cognitivas. Por otro lado, las aptitudes emocionales se refieren a la habilidad de un individuo para gestionar sus sentimientos y las de otros, facilitando así un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

En el medio de la gestión del talento humano, las aptitudes son primordiales para el desarrollo y logro de los empleados y la organización. Según (Spencer & Spencer, 2008), las competencias, que incluyen aptitudes, conocimientos y habilidades, son determinantes clave del rendimiento laboral. Ellos desarrollaron un modelo de competencia que identifica cinco tipos de competencias: motivaciones, rasgos, autoconcepto, conocimientos y habilidades. Este modelo resalta que, aunque los conocimientos y habilidades son importantes, las motivaciones y rasgos de personalidad también juegan un papel crucial en el rendimiento laboral, indicando una integración de aptitudes tanto cognitivas como emocionales.

Las aptitudes emocionales han ganado una atención significativa en la última década, especialmente con el auge de la inteligencia emocional como un



éxito laboral. Goleman (1996) indica como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones particulares y de otros. Las cinco competencias emocionales básicas según Goleman son: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Estas competencias son críticas en funciones que requieren interacciones constantes con otros individuos, donde la capacidad de gestionar emociones puede influir directamente en la calidad del servicio y el clima organizacional.

Las aptitudes técnicas, por otro lado, siguen siendo esenciales en muchos roles, particularmente aquellos que requieren conocimientos especializados. Según Boyatzis (2008), las competencias técnicas incluyen conocimientos específicos y habilidades relacionadas con tareas profesionales. En su modelo de competencias, Boyatzis argumenta que, para ser efectivo en un rol, un individuo debe poseer una combinación adecuada de competencias técnicas, cognitivas y emocionales. Por ejemplo, en roles de tecnología de la información, las habilidades técnicas como el conocimiento de lenguajes de programación y sistemas operativos son cruciales, pero igualmente importantes son las habilidades cognitivas para resolver problemas complejos y las habilidades emocionales para trabajar en equipo.

La evaluación de las aptitudes en el procedimiento de selección y desarrollo del colaborador es una práctica esencial en la gestión del talento humano. Según Schuler y Jackson (2007), la evaluación de las competencias y aptitudes permite a las organizaciones identificar a los candidatos más adecuados para los roles específicos, facilitando un mejor ajuste entre las habilidades del empleado y las demandas del puesto. Herramientas como los centros de evaluación, entrevistas estructuradas y pruebas psicométricas son comúnmente utilizadas para evaluar estas competencias. La combinación de estas evaluaciones con feedback continuo y



programas de desarrollo profesional puede potenciar el rendimiento y la satisfacción laboral.

Finalmente, la integración de las aptitudes en programas de formación y desarrollo es crucial para el crecimiento organizacional. Noe (2020) sugiere que los programas de formación efectivos deben estar alineados con las competencias requeridas para los roles específicos y las metas estratégicas de la organización. Estos programas deben enfocarse no solo en el desarrollo de aptitudes técnicas, e igual fortificar las competencias emocionales y cognitivas. La creación de un ambiente de aprendizaje continuo y generar una cultura de desarrollo personal y profesional son fundamentales para mantener una fuerza laboral competente y adaptable en el cambiante entorno laboral actual.

3.2.1.1. Aptitudes cognitivas

Las aptitudes cognitivas son un conjunto de capacidades mentales que dan a los individuos procesar y manipular datos de modo efectivo. Estas habilidades incluyen, entre otras, la memoria, la atención, el razonamiento, la percepción y la resolución de conflictos, y son esenciales para el aprendizaje y la adaptación en diversos contextos. Según Sternberg et al. (2019), las aptitudes cognitivas representan la capacidad de un individuo para realizar procesos mentales que son fundamentales para la comprensión y la interacción con el entorno. Estas aptitudes se desarrollan a lo largo de la vida y son moldeadas tanto por factores biológicos como ambientales, lo que subraya su naturaleza dinámica y adaptativa.

El desarrollo de las aptitudes cognitivas ha sido abordado por diversas teorías psicológicas, que explican cómo estas habilidades se forman y evolucionan a lo largo del tiempo. Una de las teorías más influyentes del desarrollo cognitivo de Piaget, lo que menciona que los individuos van por diferentes etapas en las que



obtienen capacidades cognitivas cada vez más complejas Kazi y Galanaki (2020). Esta teoría plantea que es un proceso activo en el que los sujetos crean su idea mediante la interacción en su lugar. Además, la teoría de la carga cognitiva de Paas et al. (2003) destaca cómo la estructura del conocimiento y la capacidad de procesamiento del individuo influyen en la eficiencia del aprendizaje y el uso de aptitudes cognitivas.

Las aptitudes cognitivas se clasifican en distintas clases que tienen habilidades básicas y complejas. De acuerdo con Cattell (1963), las aptitudes cognitivas pueden dividirse en inteligencia fluida y cristalizada. La inteligencia fluida es la habilidad para razonar y solucionar conflictos nuevos de forma lógica, en tanto que la cristalizada se asocia con el uso del conocimiento y la práctica acumulada a lo largo del tiempo. Esta clasificación es fundamental para comprender cómo las personas aplican diferentes tipos de aptitudes cognitivas en distintas situaciones, y cómo estas habilidades interactúan para facilitar el aprendizaje y la adaptación en contextos cambiantes.

La evaluación de las aptitudes cognitivas es un proceso clave en diversos ámbitos, desde la educación hasta la psicología organizacional. Según Wechsler (1997) las pruebas de inteligencia y otras evaluaciones cognitivas son herramientas fundamentales para medir capacidades como la memoria, la atención, y el razonamiento lógico. Estas evaluaciones permiten identificar fortalezas y debilidades cognitivas en los individuos, lo cual es útil para diseñar intervenciones educativas personalizadas y programas de desarrollo profesional. Además, la evaluación de las aptitudes cognitivas es crucial en la selección de personal, ya que permite predecir el rendimiento y la capacidad de aprendizaje en el entorno laboral.



Las aptitudes cognitivas juegan un papel crucial en el rendimiento académico y profesional. Un estudio de Kaufman y Sternberg (2020) indica que las habilidades cognitivas, como la habilidad de resolver conflictos y la idea crítica, son fuertes predictores del éxito en tareas complejas y de alta demanda intelectual. En el ámbito laboral, estas aptitudes son esenciales para la toma de decisiones, la innovación y la adaptación a cambios rápidos en el entorno de trabajo. Por lo tanto, el desarrollo y la mejora de las aptitudes cognitivas son fundamentales no solo para el éxito individual, sino también para la progresión y la competencia de los organismos.

El desarrollo de aptitudes cognitivas puede ser fomentado mediante diversas estrategias educativas y de formación. Programas de entrenamiento cognitivo, como los que utilizan ejercicios de memoria y resolución de problemas, han demostrado ser efectivos en la mejora de estas capacidades Jaeggi et al. (2011). Además, el aprendizaje basado en problemas y la educación activa son enfoques que promueven el desarrollo de habilidades cognitivas complejas al involucrar a los estudiantes en la resolución de situaciones reales o simuladas que requieren el uso de pensamiento crítico y razonamiento lógico. Estas estrategias no solo mejoran las aptitudes cognitivas, sino que también preparan a los individuos para enfrentar desafíos futuros en contextos dinámicos y exigentes.

3.2.1.2. Aptitudes técnicas

Las aptitudes técnicas se refieren a las habilidades específicas y conocimientos especializados que un individuo posee para realizar tareas particulares en un contexto profesional o técnico. Estas habilidades son esenciales en la aplicación de técnicas, uso de herramientas y la implementación de metodologías específicas dentro de un campo determinado. Según Rantala et al. (2024), las aptitudes técnicas



abarcan desde la capacidad para manejar equipos y software especializado hasta el dominio de procesos operativos y procedimientos de seguridad en ambientes industriales o tecnológicos. Estas habilidades se adquieren generalmente a través de la pedagogía formal, técnica y la experiencia laboral, y son cruciales para el desempeño efectivo en roles que requieren conocimientos específicos.

Las aptitudes técnicas se pueden clasificar en función de la industria o sector, así como del nivel de especialización requerido. He et al. (2024) proponen una clasificación que distingue entre habilidades técnicas básicas, el uso de herramientas comunes, y habilidades técnicas avanzadas, como la programación informática o la ingeniería de sistemas. Esta clasificación resalta la diversidad de las aptitudes técnicas y su aplicación en diferentes niveles jerárquicos de un organismo. Además, el dominio de ciertas aptitudes técnicas requiere la obtención de certificaciones o licencias que acrediten la competencia del individuo en un área específica.

El desarrollo de las aptitudes técnicas ha sido abordado por diversas teorías del aprendizaje y la capacitación. La teoría del aprendizaje experiencial de Kolb (2019) sugiere que las aptitudes técnicas se desarrollan mejor a través de la experiencia práctica y la reflexión sobre dicha experiencia. Según esta teoría, los individuos aprenden y perfeccionan sus habilidades técnicas a través de un ciclo de acción-reflexión que les permite integrar nuevos conocimientos y habilidades en su repertorio profesional. Además, la teoría de la práctica deliberada de Ericsson (2020) enfatiza que la mejora de las aptitudes técnicas requiere una práctica intencional y constante, acompañada de retroalimentación específica y oportuna.

La evaluación de las aptitudes técnicas es un proceso fundamental para asegurar que los individuos poseen las competencias necesarias para desempeñar



sus roles efectivamente. De acuerdo con Green et al. (2016), la evaluación de estas aptitudes se realiza a menudo mediante pruebas prácticas, estudios de caso y simulaciones que permiten observar el desempeño del individuo en situaciones reales o simuladas. Además, las certificaciones profesionales son otra forma común de evaluar y validar las aptitudes técnicas, ya que requieren que los candidatos demuestren un nivel de conocimiento y habilidad conforme a los estándares.

En el contexto del mercado laboral, las aptitudes técnicas son altamente valoradas debido a su impacto directo en la productividad y eficiencia de las organizaciones. Autoridades como Gardiner et al. (2018) sostienen que las aptitudes técnicas son un factor diferenciador clave en la contratación y promoción de empleados, especialmente en partes como la tecnología de la información, la manufactura desarrolla, y la ingeniería. Estas aptitudes permiten a los empleados no solo ejecutar tareas específicas, sino también innovar y mejorar procesos, lo que resulta en un valor agregado significativo para las empresas. La demanda de aptitudes técnicas también se ha visto influenciada por la evolución tecnológica, lo que pide a los colaboradores una innovación constante de sus habilidades.

El desarrollo de aptitudes técnicas requiere un enfoque sistemático que combine formación teórica, práctica intensiva y experiencia en el trabajo. Baldwin y Ford (1988) sugieren que los programas de capacitación técnica deben diseñarse para abordar tanto las necesidades inmediatas como las futuras de la industria, incorporando elementos como el aprendizaje dado en proyectos, la capacitación en el lugar de trabajo y el uso de simulaciones digitales. Además, el mentoring y la rotación de puestos se presentan como estrategias efectivas para el desarrollo de habilidades técnicas, ya que permiten a los empleados adquirir experiencia en diferentes áreas y recibir orientación directa de expertos en el área. La actualización



continua y la enseñanza en el transcurso de la vida son también fundamentales para tener la relevancia de las aptitudes técnicas en un medio laboral dinámico y en permanente cambio.

3.2.1.3. Habilidades comunicativas

Las habilidades comunicativas se refieren a las capacidades que permiten a los individuos expresar ideas, sentimientos y pensamientos de manera efectiva y comprensible, así como entender los mensajes recibidos de otros. Estas habilidades incluyen la comunicación oral y la no oral, y son esenciales en la interacción humana y en la transmisión de información. De acuerdo con DeVito (2021), las habilidades comunicativas abarcan la habilidad para hablar, escuchar, leer y escribir de manera efectiva. Además, estas habilidades son fundamentales en todos los terrenos de la vida, como relaciones personales y el contexto profesional, ya que facilitan el intercambio de ideas y la construcción de entendimientos compartidos.

El desarrollo de las habilidades comunicativas ha sido estudiado extensamente en la psicología del desarrollo y la lingüística. Una teoría prominente es la teoría sociocultural de Vygotsky (1978), que postula que el desarrollo del lenguaje y, por ende, de las habilidades comunicativas, está intrínsecamente ligado a la interacción social y al contexto cultural. Según esta teoría, los individuos desarrollan sus habilidades comunicativas a través de la mediación de adultos y pares más experimentados en su entorno. Esto implica que las habilidades comunicativas no son solo una función del desarrollo cognitivo individual, sino que también están moldeadas por las prácticas sociales y culturales que rodean al individuo.

Las habilidades comunicativas se componen de varios elementos clave que trabajan en conjunto para facilitar una comunicación efectiva. Según Hybels y



Weaver (2019), estos componentes incluyen la claridad en la expresión, la capacidad de escuchar activamente, la empatía en la interpretación de los mensajes, y la adecuación del lenguaje al contexto y al receptor. La claridad en la expresión permite que los mensajes sean entendidos de manera directa y sin ambigüedad, mientras que la escucha activa implica prestar atención plena al interlocutor, lo que facilita la comprensión mutua. La empatía, por su parte, ayuda a interpretar el mensaje de manera que se tome en cuenta la perspectiva y las emociones del otro, y la adecuación del lenguaje asegura que el mensaje sea pertinente y apropiado para el contexto en que se produce.

Evaluar las habilidades comunicativas es un proceso complejo que involucra tanto la observación directa como la aplicación de instrumentos estandarizados. De acuerdo con Kokkonen y Koponen (2020), la evaluación de estas habilidades puede incluir métodos como entrevistas estructuradas, cuestionarios de autoevaluación y ejercicios de simulación donde los individuos deben demostrar su capacidad para comunicarse de manera efectiva en situaciones específicas. Estas evaluaciones son fundamentales en diversos contextos, incluyendo el ámbito educativo y laboral, ya que permiten detallar las fortalezas y sectores de mejoría en la comunicación de los individuos, lo que puede orientar intervenciones y programas de desarrollo de habilidades.

En el contexto profesional, las habilidades comunicativas son principales para el éxito y la efectividad laboral. Robbins y Judge (2022) señalan que las habilidades de comunicación efectiva son una de las competitividades más apreciadas por los jefes, ya que facilitan la cooperación, la resolución de conflictos y la toma de medidas grupal. Además, estas habilidades son cruciales para el liderazgo, ya que un líder debe ser apto de entregar la visión, los retos y las ideas a



su equipo, así como oír y responder a las inquietudes y sugerencias de otros. Por lo tanto, el desarrollo de habilidades comunicativas es una inversión clave para el desarrollo profesional y organizacional.

El desarrollo y la mejora de las habilidades comunicativas pueden lograrse a través de diversas estrategias de formación y práctica. Según Chaney y Martin (2020), la práctica de la comunicación asertiva, la retroalimentación constructiva y el entrenamiento en habilidades de escucha activa son enfoques efectivos para fortalecer las capacidades comunicativas. Además, la participación en talleres de comunicación, el uso de simulaciones y la reflexión sobre las experiencias de comunicación personal y profesional pueden ayudar a los individuos a identificar y corregir patrones de comunicación ineficaces. La incorporación de tecnología, como las herramientas de comunicación digital, también puede complementar estas estrategias al ofrecer nuevas plataformas para practicar y mejorar estas habilidades en un entorno moderno y dinámico.

3.2.1.4. Capacidad de Resolución de Problemas

La capacidad de resolución de problemas es una aptitud cognitiva que se refiere a la habilidad para identificar, analizar y solucionar problemas de manera eficaz. Esta habilidad implica un proceso sistemático en el que se deben comprender las causas del problema, generar posibles soluciones, evaluar las opciones disponibles y ejecutar la más adecuada. De acuerdo con Jonassen (2019), la resolución de problemas es un paso complicado que requiere no solo de enseñanzas técnicas, también la idea crítica, la creatividad y la toma de decisiones. Esta capacidad es fundamental en los ámbitos de la vida, parte de lo particular a lo profesional, ya que permite a los individuos enfrentar y superar desafíos de manera efectiva.



El estudio de la resolución de problemas ha sido abordado por diversas teorías psicológicas que explican cómo los individuos enfrentan y solucionan problemas. Una teoría clásica es la de la Gestalt, que sostiene que la resolución de problemas implica una reestructuración cognitiva, donde el individuo reorganiza su percepción del problema para llegar a una solución (Sharps y Wertheimer, 2000). También, la teoría de la carga cognitiva de Sweller (2011) postula que la capacidad para resolver problemas depende de la cantidad de información que la mente puede procesar simultáneamente. Según esta teoría, los problemas que son demasiado complejos pueden sobrecargar la capacidad cognitiva del individuo, lo que dificulta la solución efectiva. Ambas teorías resaltan la importancia del procesamiento mental en la resolución de problemas y subrayan que esta capacidad puede ser influenciada por la estructura y la naturaleza del problema.

La capacidad de resolución de problemas está compuesta por varios componentes clave que trabajan juntos para facilitar el proceso de encontrar soluciones. Según Mayer (2021), estos componentes incluyen la identificación del problema, la formulación de estrategias, la representación del problema, la organización del conocimiento relevante y la evaluación de las soluciones potenciales. La identificación del problema es el primer paso, donde se reconoce que existe una diferencia entre el hecho actual y un objetivo deseado. La formulación de estrategias implica generar un plan de acción, mientras que la representación del problema se refiere a cómo el individuo conceptualiza el problema en su mente. La organización del conocimiento permite acceder a la información relevante, y la evaluación de las soluciones implica seleccionar la mejor opción basándose en criterios preestablecidos.



Evaluar la medida de resolución de problemas en los individuos es esencial para comprender sus habilidades en esta área y desarrollar intervenciones que mejoren su desempeño. Según Funke (2017), la evaluación de esta capacidad puede realizarse a través de pruebas estandarizadas, estudios de caso y simulaciones que plantean problemas complejos en contextos controlados. Estas evaluaciones pueden medir tanto el proceso de resolución como el resultado final, lo que permite identificar en qué etapa del proceso los individuos tienen mayores dificultades. Además, las evaluaciones pueden ser utilizadas en el ámbito educativo y profesional para identificar talentos, seleccionar candidatos y diseñar programas de capacitación que fortalezcan esta habilidad.

En el entorno profesional, es crucial para el éxito y la eficiencia organizacional. Autores como Furlan et al. (2019) sostienen que esta habilidad es altamente valorada por los empleadores, ya que da a los empleados abordar desafíos complejos, tomar medidas informadas y proponer soluciones innovadoras. Esto no solo aumenta el rendimiento individual, también asiste a la innovación constante de procedimientos y de las organizaciones. Esta capacidad es especialmente relevante en entornos dinámicos y cambiantes, donde los problemas pueden surgir de manera inesperada y requieren respuestas rápidas y efectivas.

El desarrollo y la innovación de la capacidad de resolución de problemas pueden ser facilitados mediante diversas estrategias de formación y práctica. De acuerdo con Dörner y Funke (2017), el entrenamiento en resolución de problemas puede incluir la enseñanza de técnicas específicas como el análisis de causas raíz, la tormenta de ideas y el uso de modelos de decisión. Además, la exposición a problemas cada vez más complejos y la reflexión sobre las soluciones adoptadas en experiencias pasadas pueden ayudar a fortalecer esta capacidad. La creación de



medios de enseñanza que promuevan la idea crítica, el ingenio y la colaboración es esencial para el progreso de habilidades efectivas de resolución de conflictos en individuos y equipos.

3.2.2. Calidad de atención

Es el grado en que un servicio llena con lo que del cliente quiere. Esta definición está respaldada por autores como Parasuraman et al. (1988), quienes ejecutaron el modelo SERVQUAL. Esto reconoce cinco dimensiones esenciales: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La tangibilidad son hechos físicos y materiales, como la apariencia de las programaciones y el equipamiento. La fiabilidad es la habilidad de dar la atención de forma precisa y consistente. La capacidad de respuesta se vincula con la disponibilidad y prontitud para asistir a los consumidores. La seguridad abarca la competencia y cortesía del trabajador y su disponibilidad para causar seguridad. Finalmente, la empatía implica la atención personalizada y el esfuerzo por comprender lo que busca los clientes.

La evaluación de la calidad de atención se ha vuelto crucial en la gestión empresarial moderna. Cronin y Taylor (1992) plantearon el modelo SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL, que sugiere medir únicamente el desempeño del servicio en lugar de la expectativa-desempeño. Según estos autores, la percepción del cliente sobre el desempeño real del servicio es un indicador más preciso de la calidad de atención. El modelo SERVPERF se centra en la sensación inmediata del cliente sobre el servicio recibido, lo que da a las entidades determinar y corregir fallas en tiempo real. Ambos modelos, SERVQUAL y SERVPERF, han sido ampliamente utilizados y validados en diferentes industrias, destacando la importancia del cálculo preciso de la calidad de atención.



Un aspecto fundamental de la calidad de atención es la satisfacción del cliente. Según Oliver (2014), la satisfacción del cliente es una respuesta emocional que es la igualación de las sensaciones previas y la práctica real del servicio. Cuando el rendimiento del servicio sobrepasa lo que busca el cliente, se origina una alta satisfacción, lo que puede conducir a la lealtad del cliente y recomendaciones positivas. Por otro lado, si el rendimiento del servicio no da con las expectativas, se produce insatisfacción, lo que puede resultar en quejas y pérdida de clientes. Por tanto, un indicador crucial de la calidad de servicio y un objetivo estratégico para las empresas.

La formación y desarrollo del personal son elementos clave para optimizar la calidad de atención. Según Bitner et al. (1990), la interrelación del personal y los clientes, se conoce como "momento de verdad", es fundamental para la apreciación de calidad del servicio. La capacitación en habilidades de comunicación, manejo de quejas y empatía puede mejorar significativamente estas interacciones. Programas de formación continua y feedback regular ayudan a los empleados a desarrollar las competencias para dar una asistencia de alta calidad. Además, un medio laboral positivo y motivador puede potenciar el desempeño del personal, reflejándose en una mejor atención al cliente.

El uso de tecnología también ha transformado la calidad de atención. Wirtz y Lovelock (2021) señalan que las (TIC) permiten a las empresas ofrecer servicios más rápidos y personalizados. La ejecución de gestión de relaciones con clientes (CRM) da a las entidades recoger y analizar datos de los clientes, personalizando las interacciones y mejorando la satisfacción del consumidor. Además, la tecnología permite la automatización de procesos rutinarios, liberando al personal para que se

concentre en tareas que requieren una atención más personalizada. La tecnología, por tanto, es un facilitador para aumentar la calidad de atención.

Finalmente, la calidad de atención debe ser un esfuerzo continuo y adaptativo. Bordoloi et al. (2019) argumentan que las expectativas de los clientes cambian con el tiempo, y las empresas deben adaptarse continuamente a estos cambios para mantener un alto nivel de calidad de atención. Esto implica monitorear continuamente el feedback del cliente, realizar auditorías de calidad regulares y ajustar las estrategias y procedimientos de servicio según sea necesario. La calidad de atención no es un objetivo atascado, sino dinámico que requiere compromiso y adaptabilidad constantes por parte de la organización.

3.2.2.1. Eficiencia

La eficiencia es la medida de un sistema de salud o un profesional para lograr los mejores resultados posibles usando la menor cantidad de recursos. Este concepto es crucial, ya que implica un balance entre los recursos empleados (como tiempo, dinero y personal) y los resultados obtenidos, donde los servicios de salud buscan maximizar los resultados de salud minimizando los costos y evitando desperdicios. Según Donabedian (2002), la eficiencia es fundamental, junto con la efectividad y la equidad. Esto significa que, para que un sistema de salud sea considerado eficiente, no solo debe ser capaz de producir buenos resultados, sino también hacerlo de manera que se aumenten los recursos disponibles.

La medición de la eficiencia en la calidad de la atención ha evolucionado significativamente, adoptando distintos enfoques teóricos y metodológicos. Un marco comúnmente utilizado es el análisis de datos (DEA), el cual es un método no paramétrico que evalúa la eficiencia relativa de varias unidades de decisión, como hospitales o clínicas. Este método, descrito por Charnes et al. (1978), permite



comparar la eficiencia técnica entre diferentes instituciones de salud, identificando aquellas que operan en la frontera de eficiencia. Por otro lado, Fried et al. (2008) sugieren la utilización de técnicas de frontera estocástica, que incorporan una función de producción que permite medir la eficiencia considerando factores aleatorios que pueden influir en los resultados. Estos métodos ofrecen una base sólida para evaluar y comparar la eficiencia en diferentes contextos de salud.

La eficiencia en la atención de salud puede ser dividida en dos componentes principales: la técnica y la asignativa. La técnica es la capacidad de una entidad para causar la mayor cantidad de output con una cantidad dada de input, es decir, ampliar los resultados de salud dados los medios aptos. Y la eficiencia asignativa se centra en la capacidad de dar recursos de manera que se amplien los beneficios para el pueblo en su grupo, tomando en cuenta las preferencias de los interesados y los precios de los recursos utilizados (Folland et al., 2023). Es crucial que las organizaciones de salud logren ambos tipos de eficiencia para ser verdaderamente efectivas en la prestación de servicios de calidad, ya que una sin la otra puede llevar a un uso ineficaz de los recursos o a la producción de resultados subóptimos.

La eficiencia en la calidad de la atención está influenciada por varios componentes, que van desde las políticas públicas hasta la gestión interna de las instituciones de salud. Un estudio de Tan et al. (2021) destaca que la integración de tecnologías de la información en salud (HIT, por sus siglas en inglés) ha demostrado ser un factor clave para mejorar la eficiencia al reducir errores médicos, mejorar la gestión de recursos y facilitar la comunicación entre profesionales. Además, las políticas de financiamiento y reembolso también juegan un papel crítico, ya que pueden incentivar o desalentar la adopción de prácticas eficientes. En este sentido, los modelos de pago por desempeño, que recompensan a los proveedores por



alcanzar ciertos objetivos de calidad, han sido identificados como promotores de la eficiencia en diversas investigaciones recientes (Smith et al., 2010).

Hay una asociación compleja en la eficiencia y la calidad de la atención, ya que ambos conceptos no siempre van de la mano. Es posible que un enfoque extremadamente eficiente desde los costos pueda comprometer la calidad de la atención si no se gestionan adecuadamente los recursos. Como señala Porter (2010), la calidad en la atención de salud debe ser evaluada no solo en términos de eficiencia, sino en resultados de salud logrados, la experiencia del paciente y la equidad. Esto implica que la eficiencia debe ser perseguida en un marco que garantice que los estándares de calidad no sean sacrificados, y que las mejoras en la eficiencia se traduzcan en buenos resultados para los pacientes y la población en general.

La mejora de la eficiencia en la asistencia de salud enfrenta varios desafíos, pero también presenta importantes oportunidades. Entre los desafíos, destaca la firmeza a la innovación por el personal, la falta de construcción adecuada y las limitaciones presupuestarias. Sin embargo, la ejecución de experiencias fundadas en hechos, la aplicación de tecnologías como la IA y el análisis de grandes datos, y la promoción de modelos de atención centrados en el paciente, son oportunidades para avanzar en la eficiencia del sistema (Black et al., 2014). Además, es esencial que las políticas de salud se orienten hacia la creación de sistemas de medición y monitoreo que permitan evaluar continuamente la eficiencia, y que los incentivos estén alineados con la mejora constante de la calidad.

3.2.2.2. Cortesía

La cortesía se refiere al comportamiento respetuoso, amable y considerado que los profesionales de la salud deben mostrar hacia los pacientes y sus familias. Este



concepto es esencial, ya que influye significativamente en lo que quiere el paciente sobre la calidad del servicio recibido. Según Goold y Lipkin (1999), la cortesía en el contexto de la atención médica no solo abarca el trato personal, sino también la sensibilidad hacia las necesidades emocionales y culturales del paciente. La cortesía crea un entorno de confianza y comodidad, entregando una mayor comunicación del paciente y el proveedor de atención médica, lo cual es fundamental para el diagnóstico y tratamiento efectivos.

El vínculo del médico y el paciente es un caso crítico en la entrega de servicios de calidad, y la cortesía juega un papel central en esta dinámica. Kurtz et al. (2017) destacan que la cortesía aumenta la satisfacción del paciente y puede influir efectivamente en los resultados clínicos al fomentar la adherencia al tratamiento y reducir la ansiedad del paciente. Además, una interacción cortés y respetuosa refuerza la seguridad del paciente en el medio de salud, lo cual es crucial para la efectividad del cuidado. Por lo tanto, la cortesía es más que una cuestión de buenos modales; es un componente esencial para lograr una atención en el paciente y dada a sus necesidades individuales.

La comunicación efectiva en la atención de salud está intrínsecamente vinculada a la cortesía, ya que un lenguaje respetuoso y empático es fundamental para formar una buena conexión con el paciente. Levinson et al. (2010) sugieren que la falta de cortesía en la comunicación puede llevar a malentendidos, frustración y, en última instancia, a una disminución de la calidad percibida del cuidado. Además, la cortesía en la comunicación incluye la habilidad de los profesionales de oír activamente, responder con paciencia y demostrar empatía, lo cual es vital para comprender las preocupaciones del paciente y ofrecer soluciones adecuadas. La



cortesía, por tanto, facilita una comunicación más abierta y efectiva, que es fundamental para la correcta transmisión de información y el éxito del tratamiento.

El modelo de atención centrada en el paciente pone un énfasis particular en la cortesía como un aspecto clave de la calidad de la atención. Este enfoque, descrito por Epstein y Street (2011), se basa en la idea de que la asistencia debe ser personalizada y adecuada a las preferencias, lo que busca los valores del paciente. La cortesía se manifiesta en este contexto a través del respeto por las decisiones del paciente, la inclusión de sus familiares en el proceso de atención y la consideración de su bienestar emocional y psicológico. Este enfoque mejora la experiencia del paciente y asiste a buenos resultados de salud, ya que un paciente que se siente respetado y valorado es más probable que colabore activamente en su cuidado.

A pesar del valor de la cortesía en la calidad de la atención, su implementación efectiva en la práctica clínica puede enfrentar varios desafíos. Según estudios recientes de Hickson (2002) factores como el estrés laboral, la sobrecarga de pacientes y la falta de formación en habilidades interpersonales pueden dificultar que los profesionales de la salud mantengan un comportamiento cortés en todo momento. Además, la variabilidad cultural entre pacientes y proveedores puede generar diferencias en las percepciones de lo que constituye un trato cortés, lo que requiere una mayor sensibilidad cultural por parte de los profesionales. Superar estos desafíos consta el requerimiento de programas de formación continua y la promoción de un entorno de trabajo que apoye y valore la cortesía como un componente esencial de la calidad.

La satisfacción del paciente es crucial de la calidad de la atención, y la cortesía tiene un impacto significativo en este aspecto. Un estudio realizado por Otani et al. (2011) muestra que los pacientes valoran enormemente la cortesía y el



respeto en su interacción con el personal de salud, y que estos factores son determinantes en su idea general de la atención cogida. Los pacientes que experimentan un trato cortés y considerado son más propensos a recomendar los servicios y a mantener una actitud positiva hacia el sistema de salud. Por lo tanto, la cortesía mejora la experiencia del paciente y tiene implicaciones directas para la reputación y la efectividad de los servicios de salud.

3.2.2.3. Empatía

La empatía es la capacidad del profesional de salud para comprender y compartir los sentimientos y experiencias del paciente. Este concepto es fundamental en la práctica clínica, ya que implica no solo el reconocimiento de las emociones del paciente, sino también la capacidad de responder de manera adecuada y compasiva. Según Halpern (2014) la empatía en la atención médica va más allá de la simple simpatía, ya que requiere un esfuerzo activo para estar en la posición del paciente y percibir desde su circunstancia. Este enfoque empático no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también facilita una buena comunicación y colaboración del paciente y el proveedor de atención.

Hay varias teorías y modelos que detallan el papel de la empatía en la atención médica. Un modelo ampliamente reconocido es el modelo de empatía de Davis (1983) que distingue entre la afectiva y la cognitiva. La afectiva es la capacidad de expresar emocionalmente a las experiencias de otro individuo, y la cognitiva es comprender la situación mental y las emociones del otro sin necesariamente compartir esas emociones. En la atención médica, la empatía cognitiva es especialmente primordial, ya que da a los profesionales de salud comprender las preocupaciones y necesidades del paciente, ya que es importante



para la toma de medidas clínicas informadas y centradas en el paciente (Decety y Cowell, 2014).

La empatía es un elemento esencial de la conexión médico-paciente, y su presencia o ausencia tiene un impacto significativo en la deducción de la atención. Según Mercer y Reynolds (2002), una relación empática del médico y el paciente promueve la seguridad, mejora la satisfacción del paciente y puede llevar a una mayor adherencia a los tratamientos recomendados. Además, la empatía permite a los médicos captar matices emocionales y contextuales que pueden no ser evidentes a través de los datos clínicos tradicionales, lo que contribuye a un diagnóstico y tratamiento más holísticos. De esta manera, la empatía no solo beneficia al paciente al mejorar su experiencia de atención, sino que también apoya al médico en la experiencia de un medicamento efectivo.

La calidad de la atención se ve directamente influenciada por la empatía del profesional de salud, lo que a su vez impacta los resultados clínicos. Según Hojat et al. (2010) halló que los médicos con más niveles de empatía tenían pacientes con mejores resultados en enfermedades crónicas como la diabetes. Esto se debe a que la empatía facilita una mejor comunicación, lo que permite al paciente sentirse escuchado y comprendido, incrementando así su compromiso con el tratamiento. Además, la empatía puede combatir a disminuir la inquietud y el estrés del paciente, lo que tiene efectos positivos en la recuperación y en la percepción general del cuidado recibido. Por tanto, la empatía no solo es un atributo deseable en la práctica clínica, sino que es un elemento clave para el avance de los resultados de salud.

A pesar del valor de la empatía en la atención médica, su práctica presenta diversos desafíos. Uno de los principales obstáculos es la sobrecarga de trabajo y el estrés que enfrentan los profesionales de salud, lo que puede dificultar su capacidad

para conectar emocionalmente con los pacientes (West et al., 2018). Además, las barreras culturales y lingüísticas pueden complicar la interpretación y la expresión de la empatía, lo que requiere un esfuerzo adicional por parte del personal de salud para desarrollar competencias interculturales. Otro desafío es el riesgo de desgaste emocional o burnout, que puede afectar la capacidad del profesional para mantener una actitud empática a lo largo del tiempo. Para superar estos desafíos, es esencial que las instituciones de salud implementen estrategias de apoyo que promuevan la resiliencia y la seguridad emocional.

Fomentar la empatía en la atención de salud requiere un enfoque estructurado que involucre tanto la educación como el apoyo organizacional. Según Riess et al. (2012), los programas de formación en habilidades de comunicación y empatía pueden ser efectivos para mejorar la destreza del profesional de salud así conectar con sus pacientes de manera significativa. Además, es crucial que las organizaciones de salud desarrollen un entorno de trabajo que valore y recompense la empatía, integrándola en la cultura organizacional y en los sistemas de evaluación de desempeño. El uso de simulaciones y técnicas de reflexión también ha demostrado ser útil para que los profesionales puedan practicar y fortalecer sus habilidades empáticas. Estas estrategias, cuando se aplican de manera consistente, no solo optimicen la calidad de la atención, sino que también asisten al bienestar de los pacientes y de los propios profesionales de salud.

3.3. Marco conceptual

Capacidad de resolución de problemas; es la aptitud para hallar, examinar soluciones seguras a desafíos y obstáculos en el entorno laboral. Esta competencia es vital para la adaptabilidad y la innovación dentro de la organización, ya que permite a los empleados enfrentar situaciones complejas y tomar decisiones informadas bajo presión. En la GTH,



desarrollar esta capacidad en los empleados contribuye a mejorar la autonomía, la proactividad y la eficiencia, al mismo tiempo que se fortalece la habilidad de la entidad para ajustarse a las innovaciones y vencer los problemas que pueda haber en el mercado.

Conocimiento técnico; es la comprensión y dominio de los conceptos, herramientas y procedimientos específicos de una disciplina o campo laboral. Este tipo de conocimiento es primordial para el desempeño eficaz en cualquier rol profesional, y ejecuta tareas especializadas con precisión y eficiencia. En la GTH, valorar el conocimiento técnico de los empleados es crucial para garantizar que las competencias de cada miembro del equipo se alineen con las necesidades operativas de la organización, entregando los propósitos estratégicos de la empresa.

Cortesía; esto involucra el trato respetuoso y amable hacia los clientes, creando un ambiente positivo y acogedor en cada interacción. La cortesía no solo contribuye a una experiencia de cliente más agradable, también refuerza la imagen profesional. En el ámbito de la GTH, fomentar la cortesía en los empleados implica desarrollar habilidades sociales que promuevan la empatía, el respeto, lo que mejora la relación con los clientes y eleva el nivel de satisfacción.

Eficiencia; es el dar servicios o soluciones eficazmente y con el uso óptimo de los recursos disponibles. Este aspecto es crucial para garantizar con lo que busca los clientes sean asistida de forma oportuna, sin dilaciones innecesarias, también mejora la percepción del servicio y el bienestar del consumidor. En la gestión del talento humano, promover la eficiencia implica capacitar al personal para que realice sus tareas con precisión y agilidad, minimizando errores y maximizando el valor entregado en cada interacción.

Empatía; es el entender las conmociones y perspectivas. Este aspecto es fundamental para construir relaciones de confianza y para ofrecer un servicio que responda verdaderamente a las necesidades del cliente. En la GTH, cultivar la empatía implica desarrollar la



inteligencia emocional de los empleados, promoviendo la sensibilidad y la comprensión en la asistencia. La empatía no solo mejora la experiencia del cliente.

Habilidades comunicativas; abarcan la capacidad de transmitir y recibir información de forma segura, oral y escrita. Estas habilidades son fundamentales para el trabajo grupal, la gestión de problemas y la instauración de un medio laboral colaborativo. En el contexto de la GTH, las habilidades comunicativas permiten a los empleados articular ideas, dar y recibir retroalimentación constructiva, y construir relaciones interpersonales sólidas. Fomentar y desarrollar estas habilidades en el personal es esencial para asegurar una comunicación fluida y eficiente dentro de la organización.

Resolución Efectiva de Problemas; esto implica la habilidad para identificar y solucionar las dificultades que puedan surgir durante la interacción con el cliente. Esta dimensión se enfoca en proporcionar soluciones que sean rápidas, adecuadas y satisfactorias para el cliente, garantizando que sus inquietudes sean atendidas con competencia. En la GTH, fortalecer esta capacidad en los empleados es esencial para asegurar que puedan enfrentar situaciones desafiantes con confianza y eficacia, lo que a su vez contribuye a la lealtad del cliente y a una imagen positiva de la empresa.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

La relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, es significativa.

4.2. Hipótesis específica

HE1. La relación entre el conocimiento técnico y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, es significativa.

HE2. La relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, es significativa.

HE3. La relación entre la capacidad de resolución de problemas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, es significativa.



4.3. Variables

V1. APTITUDES

- ✓ Conocimiento técnico
- ✓ Habilidades comunicativas
- ✓ Capacidad de resolución de problemas

V2. CALIDAD DE ATENCIÓN

- ✓ Eficiencia
- ✓ Cortesía
- ✓ Empatía
- ✓ Resolución efectiva de problemas

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
V1. APTITUDES (Robbins & Judge, 2017).	1.1. Conocimiento técnico	1.1.1. Formación académica	
		1.1.2. Certificaciones profesionales	
		1.1.3. Actualización en su campo	
	1.2. Habilidades comunicativas	1.2.1. Claridad en la información	
		1.2.2. Capacidad de escucha	
		1.2.3. Efectividad en comunicación	
	1.3. Capacidad de Resolución de Problemas	1.3.1. Identificar problemas	
		1.3.2. Efectividad en dar soluciones	
		1.3.3. Innovación en la resolución	
		1.3.4. Uso eficiente de recursos	
	V2. CALIDAD DE ATENCIÓN (Parasuraman et al., 1988).	2.1. Eficiencia	2.1.1. Tiempo de respuesta
			2.1.2. Cumplir con los plazos
2.1.3. Optimización de recursos			
2.2. Cortesía		2.2.1. Trato respetuoso y amigable	
		2.2.2. Paciencia en la atención	
		2.2.3. Actitud servicial y dispuesta	
		2.2.4. Experiencia agradable	
2.3. Empatía		2.3.1. Comprensión de necesidades	
		2.3.2. Ponerse en lugar del cliente	
		2.3.3. Ofrecimiento de soluciones	
2.4. Resolución Efectiva de Problemas		2.4.1. Identificación del problema	
		2.4.2. Soluciones adecuadas	
	2.4.3. Comunicación clara del proceso		

Nota. La tabla se ve las variables de estudio con sus dimensiones e indicadores



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo en la investigación es el recojo y la examinación de datos numerales, que permiten examinar patrones y relaciones entre variables. Es la medición precisa y la utilización de métodos estadísticos para probar hipótesis. Los investigadores que emplean este enfoque buscan resultados generalizables y replicables, y a menudo trabajan con grandes muestras para asegurar la validez de sus conclusiones (Hernández et al., 2014)

5.2. Método(s) aplicados a la investigación

El método deductivo se basa en el razonamiento lógico, comenzando con teorías o postulados generales para luego aplicarlos a casos específicos. Este método se utiliza para probar hipótesis derivadas de teorías existentes, y su objetivo principal es validar o refutar estas hipótesis a través de observaciones empíricas. Es un enfoque riguroso que garantiza la coherencia entre los planteamientos teóricos y los datos empíricos (García, 2018).

5.3. Tipo de investigación

La investigación básica; se conoce como estudio fundamental o pura, busca crear conocimiento teórico sin una aplicación práctica rápida. Su objetivo principal es maximizar la comprensión de fenómenos, principios y leyes subyacentes en diversas áreas del conocimiento. En la aplicada y básica no pretende resolver problemas específicos, sino que



establece una base científica que podría ser utilizada en el futuro para aplicaciones prácticas (Arias, 2012).

5.4. Nivel de investigación

El nivel de correlacional quiere hallar y analizar la relación de variables sin manipularlas. Este tipo de investigación establece causalidad y se centra en determinar la fuerza y dirección de las relaciones. Es comúnmente utilizado en ciencias sociales y del comportamiento para explorar cómo diferentes factores están asociados entre sí (Kerlinger & Lee, 2002).

5.5. Diseño de investigación

Diseño; no experimental de corte transversal se da por medir las variables en un único punto en el tiempo, sin manipulación de los factores de estudio. Este tipo de diseño es adecuado para estudiar el estado actual de una situación o fenómeno, permitiendo una fotografía instantánea de la realidad que da asociaciones (Hernández et al., 2014).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Es el grupo general de individuos, objetos o eventos que es objetivo, y de que se desean hacer inferencias. La definición es por los objetivos y puede ser más o menos amplia según el criterio del investigador. Es crucial definir la población de manera clara y precisa para asegurar la validez externa del estudio (Martínez, 2011).

En consecuencia, para la variable "Aptitudes" se consideró como población de estudio a los trabajadores del registro nacional de identificación y estado civil de San Román, siendo un total de 33 trabajadores de acuerdo a la planilla de trabajadores en distintas áreas dentro de esta entidad.

En la variable “calidad de atención” Se consideró a los interesados de Juliaca, que tiene 307 417 habitantes en el año 2020, según fuentes del (INEI, 2020) siendo la población mayor a 100 mil habitantes se considera una población infinita.

5.6.2. Muestra

Es un subconjunto que representa a lo general, escogida para cooperar en un estudio de investigación. La elección de la muestra se realiza utilizando técnicas de muestreo que buscan asegurar que la muestra sea lo bastante representada para consentir la generalidad de los resultados dados al total de la población (Martínez, 2011).

Para el estudio de la variable 1, se aplicará un muestreo censal no probabilístico, porque se consideró al 100% de los trabajadores como muestra del estudio.

En la variable 2, se aplicó un muestreo no probabilístico, por conveniencia. Por lo que se consideró 80 usuarios.

5.7. Técnicas, fuentes e instrumento

5.7.1. Técnica

La encuesta es una técnica de elección de datos que involucra la administración de interrogantes estructuradas a una muestra de sujetos. Se utiliza para dar información de, conductas o cualidades demográficas. Esto puede realizarse de forma escrita, oral o en línea, y su diseño debe ser claro y preciso para obtener datos fiables (Fowler, 2014).

5.7.2. Instrumento

El cuestionario es un instrumento de selección de datos que tiene interrogantes estructuradas que se administran a los participantes de un estudio. Es utilizado comúnmente en investigaciones cuantitativas para obtener datos estandarizados y

cuantificables. El cuestionario se aplicó para analizar ambas variables de estudio (Fowler, 2014).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

El alfa de Cronbach es un índice usado para analizar la confiabilidad interna de un instrumento de cálculo, como un cuestionario. Señala el grado en que los ítems del instrumento son consistentes entre sí, es decir, si miden de manera coherente el mismo constructo. Un valor alto de alfa de Cronbach señala que el instrumento es confiable y que los datos obtenidos son consistentes y reproducibles (Medina y Verdejo, 2020).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_1}{V_1} \right]$$

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de las variables

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Nº elementos	Encuestados
Aptitudes	,830	10	33
Calidad de atención	,881	13	80

Nota. La tabla se ve la prueba de confiabilidad.

La Tabla 2 indica que los valores del alfa de Cronbach "Aptitudes" y "Calidad de atención" son 0.830 y 0.881, respectivamente. Estos valores sugieren un alto nivel de consistencia interna en los ítems que conforman ambas variables.

5.8.2. Validez

El juicio de conocedores es un procedimiento utilizado para analizar la aprobación de lo que tiene un instrumento de cálculo, asegurando que las preguntas o ítems sean adecuados y representativos del constructo que se pretende medir. Este proceso implica la consulta a un grupo de expertos, los que revisan el instrumento y



proporcionan retroalimentación en su adecuación y relevancia (Medina y Verdejo, 2020).

Docentes Validadores del instrumento:

Dr. Benigno Callata Quispe

Dr. Apolinar Florez Lucana

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

En el enfoque cuantitativo, el análisis de datos por una serie pasos cuidadosos, diseñados para asegurar la precisión y la validez de los resultados logrados. A continuación, se detalla el procedimiento:

- Preparación del instrumento de medición.
- Aplicación del instrumento.
- Codificación de los datos obtenidos.
- Tratamiento de valores faltantes utilizando técnicas estadísticas.
- Realización de pruebas de hipótesis, como la prueba t.
- Elaboración de tablas y gráficos de distribución de frecuencias.
- Cálculo del coeficiente de correlación, ya sea Pearson o Spearman.
- Comparación y discusión de los resultados en relación con estudios previos.
- Presentación de los resultados de manera clara y concisa.
- Formulación de conclusiones y recomendaciones dadas en los resultados logrados.

5.10. Contrastación de hipótesis

a. Prueba de la hipótesis general

H0. La relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, no es significativa.

H1. La relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, es significativa.

b. Nivel de significancia

Si el valor de Alfa es $\alpha > 0.05$ se acepta la hipótesis nula.

c. Prueba estadística

Tabla 3

Prueba estadística de la hipótesis general

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,460	,105	4,342	,000
N de casos válidos		33			

Nota. No toma la hipótesis nula, pero se emplea el error estándar asintótico, que sí la presupone.

d. Resultado p - valor

El resultado de la prueba estadística muestra un valor p de 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido (Alfa = 0.05). Dado que el valor p es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H0).

e. Decisión

Se concluye, que la relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román en el año 2024 es significativa, aceptándose la hipótesis alternativa (H1).

a. Prueba de la hipótesis específica 1

H0. La relación entre el conocimiento técnico y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, no es significativa.

H1. La relación entre el conocimiento técnico y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, es significativa.

b. Nivel de significancia

Si el valor de Alfa es \leq o $>$ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

c. Prueba estadística**Tabla 4**

Prueba de la hipótesis específica 1

Medidas simétricas

		Error estándar		Significación
	Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,332	,112	2,889
N de casos válidos		33		,004

Nota. No toma la hipótesis nula, pero se emplea el error estándar asintótico, que sí la presupone.

d. Resultado P-Valor

El resultado de la prueba estadística muestra un valor p de 0.004, el cual es menor que el nivel de significancia establecido (Alfa = 0.05). Dado que el valor p es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H0).

e. Decisión

Se concluye que la relación entre el conocimiento técnico y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román en el año 2024 es significativa, aceptándose la hipótesis alternativa (H1).

a. Prueba de la hipótesis específica 2

H0. La relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, no es significativa.

H1. La relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, es significativa.

b. Nivel de significancia

Si el valor de Alfa es \leq o $>$ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

c. Prueba estadística**Tabla 5**

Prueba de la hipótesis específica 2

Medidas simétricas

	Error estándar			Significación aproximada	
	Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b		
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,273	,127	2,129	,033
N de casos válidos		33			

Nota. No toma la hipótesis nula, pero se emplea el error estándar asintótico, que sí la presupone.

d. Resultado P-Valor

El resultado de la prueba estadística muestra un valor p de 0.033, lo que es menor que el nivel de significancia establecido (Alfa = 0.05). Dado que el valor p es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H0).

e. Decisión

Se concluye que la relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román en el año 2024 es significativa, aceptándose la hipótesis alternativa (H1).

a. Prueba de la hipótesis específica 3

H0. La relación entre la capacidad de resolución de problemas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, no es significativa.

H1. La relación entre la capacidad de resolución de problemas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, es significativa.

b. Nivel de significancia

Si el valor de Alfa es $\alpha > 0.05$ se acepta la hipótesis nula.

c. Prueba estadística**Tabla 6**

Prueba de la hipótesis específica 3

Medidas simétricas

	Error estándar		Significación aproximada		
	Valor	asintótico ^a			
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,506	,105	4,639	,000
N de casos válidos		33			

Nota. No toma la hipótesis nula, pero se emplea el error estándar asintótico, que sí la presupone.

d. Resultado P-Valor

El resultado de la prueba estadística muestra un valor p de 0.000, lo que es significativamente menor que el nivel de significancia establecido (Alfa = 0.05). Dado que el valor p es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H0).

e. Decisión

Conclusión, la relación entre la capacidad de resolución de problemas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román en el año 2024 es significativa, aceptándose la hipótesis alternativa (H1).

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Se describen los hallazgos derivados del análisis correlacional entre las variables examinadas, utilizando una metodología cuantitativa con un diseño no experimental y de corte transversal. Se ofrecen interpretaciones de los datos dados, apoyadas por tablas y gráficos que muestran las conexiones descubiertas. Estos hallazgos facilitan un entendimiento más detallado de las dinámicas dentro del contexto estudiado y brindan una base firme para las conclusiones y recomendaciones.

6.2. Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

		Aptitudes	Calidad de atención
N		33	80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	32,55	31,21
	Desv. Desviación	4,570	6,823
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,109	,084
	Positivo	,100	,078
	Negativo	-,109	-,084
Estadístico de prueba		,109	,084
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

Nota. La prueba, calculada desde los datos y con la corrección de significación de Lilliefors, evalúa si la distribución es normal, representando un límite menor de la significación positiva.

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, aplicada a las variables "Aptitudes" y "Calidad de atención", muestra que ambas distribuciones tienen valores de significación asintótica de 0.200, y no se rechaza la hipótesis nula de normalidad para ninguna de las dos variables. Esto sugiere que tanto las "Aptitudes" como la "Calidad de atención" se distribuyen de manera normal en sus respectivos conjuntos de datos. Por lo cual la prueba a aplicar para determinar las correlaciones en las variables de estudio será pruebas paramétricas.

6.3. Escala de valoración de la prueba de correlación

Tabla 8

Escala de valoración de las correlaciones

Positiva	Correlación	Negativa	Correlación
0.90 a 1.00	Muy alta positiva	-0.90 a -1.00	Muy alta negativa
0.70 a 0.90	Alta positiva	-0.70 a -0.90	Alta negativa
0.50 a 0.70	Moderada positiva	-0.50 a -0.70	Moderada negativa
0.30 a 0.50	Baja positiva	-0.30 a -0.50	Baja negativa
0.00 a 0.30	Si existe correlación, es pequeña	-0.00 a -0.30	Si existe correlación, es pequeña

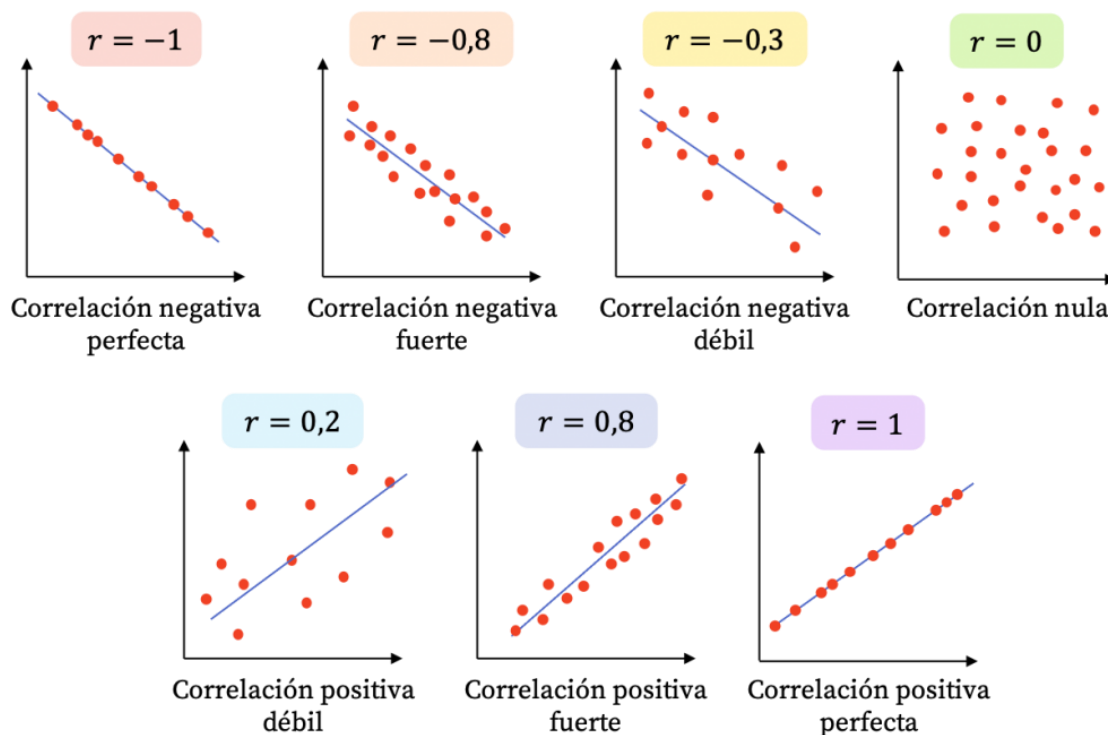
Nota. La tabla se ve la valoración en las correlaciones por (Hinkle et al. 2003).

La tabla 8 ofrece una escala para valorar y descifrar los diferentes niveles de correlación que se empleará en el análisis de las tablas de correlación Rho de Spearman en las próximas secciones. Esta escala organiza las correlaciones en varias categorías, que van desde muy bajas a muy altas, proporcionando una interpretación consistente y clara de los resultados obtenidos. Al aplicar esta escala, los niveles de correlación identificados mediante el coeficiente Rho de Spearman podrán ser examinados con mayor exactitud, lo que favorecerá la comparación y comprensión de las relaciones.

6.4. Interpretación de las figuras de dispersión

Figura 1

Escala del diagrama de dispersión



Nota. La figura muestra la valoración o interpretación de los resultados por mostrar.

La figura 1 muestra una escala de valoración diseñada para interpretar diagramas de dispersión, que será utilizada en conjunto con las tablas de correlación en los análisis posteriores. Esta escala da examinar visualmente tanto la fuerza como la dirección de la relación, clasificándolas en distintos niveles de correlación, desde muy débil a muy fuerte. Esta herramienta no solo permite una interpretación más objetiva de los diagramas de dispersión, sino que también facilita un análisis más sistemático y detallado. Al aplicar esta escala, los diagramas de dispersión se convierten en una fuente más clara y precisa para entender y comparar las correlaciones que se muestran en las tablas, permitiendo a los investigadores detectar patrones y relaciones con mayor facilidad y rigor. Además, esta escala contribuye a la coherencia en la interpretación de los datos, asegurando que los resultados sean consistentes y comparables a lo largo de diferentes estudios.

6.5. Pruebas correlacionales

Tabla 9

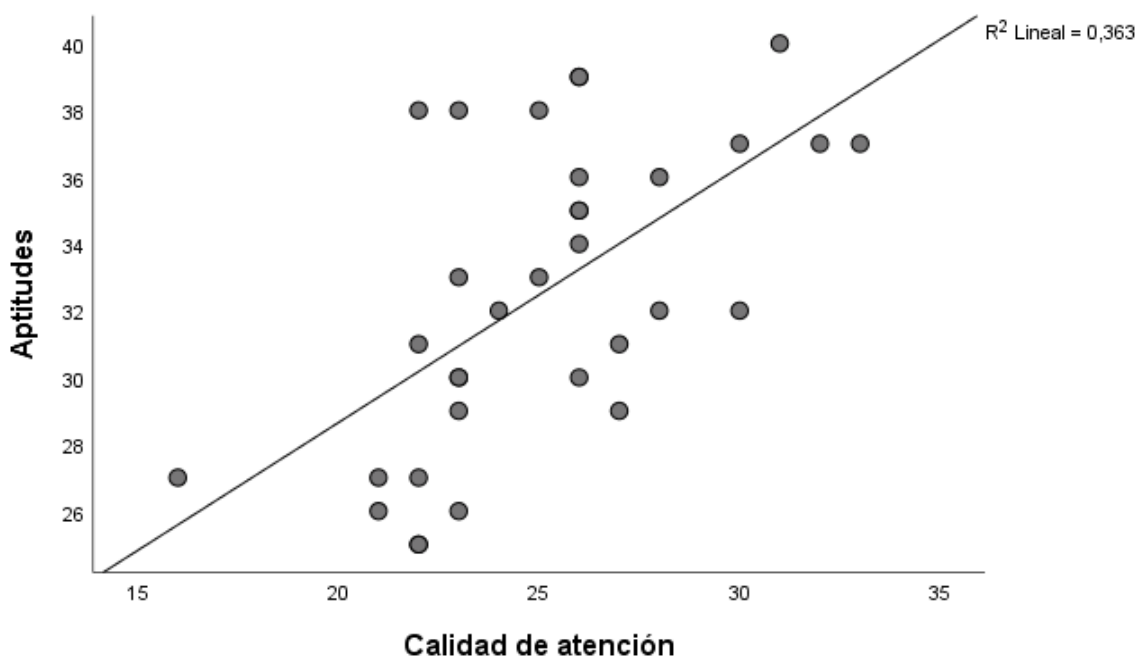
Prueba de correlación de Pearson del objetivo general

		Aptitudes	Calidad de atención
Aptitudes	Correlación de Pearson	1	,603**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,603**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	80

Nota. La correlación es estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 99%.

Figura 2

Diagrama de dispersión del objetivo general



Nota. Se muestra visualmente los resultados del objetivo general en puntos de dispersión.

La correlación de Pearson muestra la relación entre las aptitudes y la calidad de atención, donde se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0.603. Este valor da una correlación “positiva moderada”. Significa que, en general, a manera que las aptitudes aumentan, también lo hace la calidad de atención, sugiriendo una relación directa entre ambas. El diagrama de dispersión correspondiente refuerza esta interpretación, detalla una tendencia elevada en los puntos que representan las vistas individuales. Este patrón confirma que hay una relación positiva de aptitudes y calidad de atención.

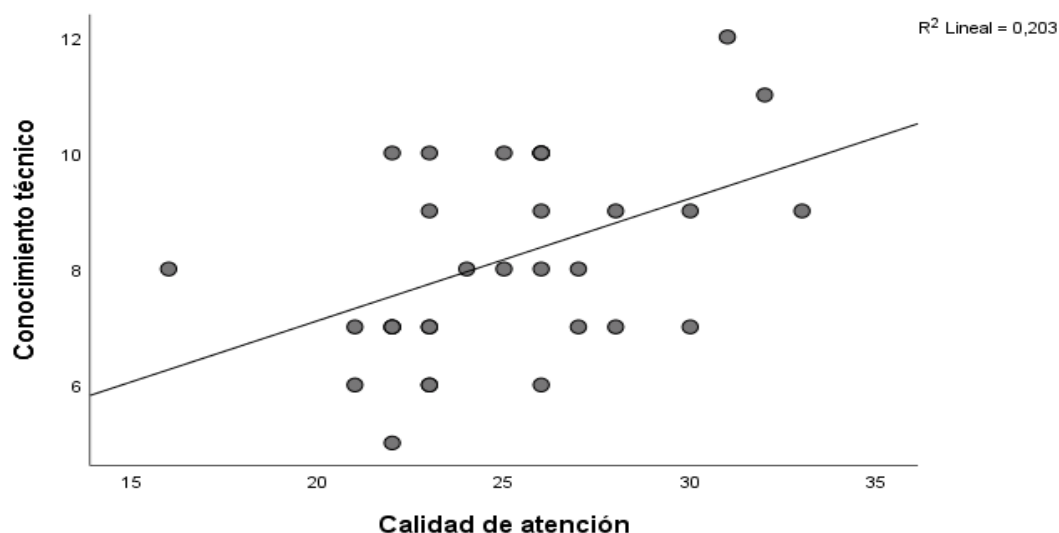
El coeficiente de correlación obtenido sugiere que la mejora en las aptitudes de los individuos podría estar asociada con una mejor calidad de atención. Este hallazgo resalta la importancia de desarrollar y fortalecer las aptitudes, ya que podría traducirse en un aumento significativo en la calidad de los servicios o la atención brindada.

Tabla 10
Prueba de correlación de Pearson del objetivo específico 1

		Conocimiento técnico	Calidad de atención
Conocimiento técnico	Correlación de Pearson	1	,450**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	33	33
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,450**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	33	80

Nota. La correlación es estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 99%.

Figura 3
Diagrama de dispersión del objetivo específico 1



Nota. Se muestra visualmente los resultados del objetivo específico 1 en diagrama.

La tabla de correlación de Pearson para el objetivo específico 1 muestra una relación entre el conocimiento técnico y la calidad de atención, con un coeficiente de correlación de 0.450. Este valor señala una correlación “baja moderada”, y de manera que el conocimiento técnico de los individuos aumenta, la calidad de atención también tiende a mejorar, aunque de manera menos pronunciada en comparación con otras variables.

El diagrama de dispersión correspondiente refuerza esta interpretación, se ve una tendencia ascendente en los puntos que representan las observaciones individuales. Aunque la relación no es fuerte, existe una tendencia clara que asocia el aumento del conocimiento técnico con una mejor calidad de atención.

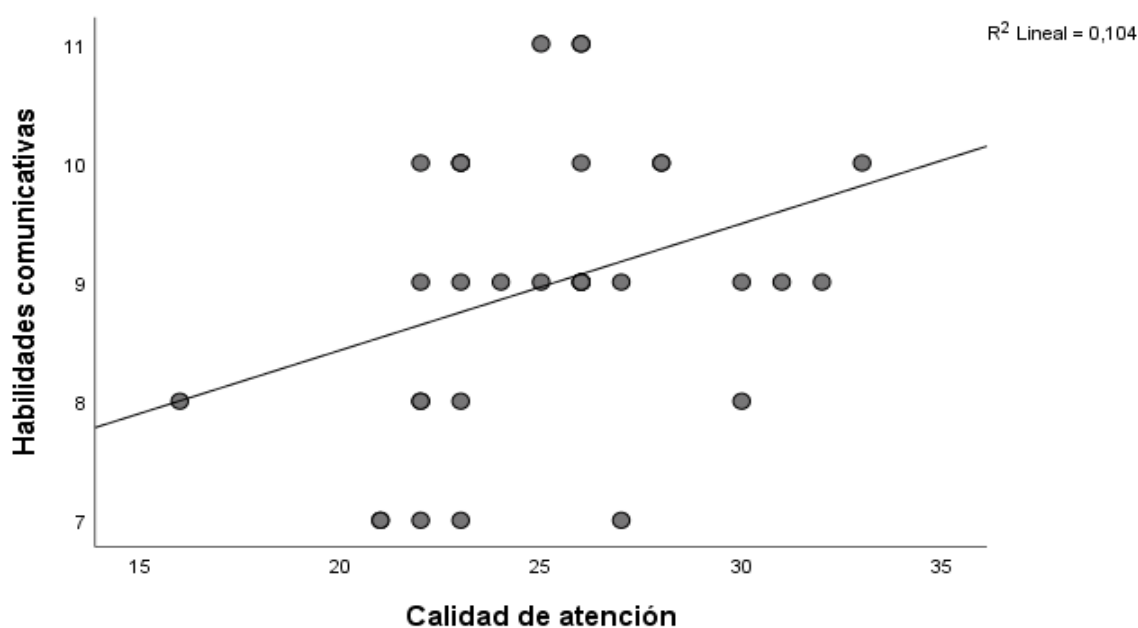
El coeficiente de correlación obtenido indica que el conocimiento técnico tiene un impacto moderado en la calidad de atención. Esto resalta el valor de la formación técnica como factor clave para aumentar la calidad de atención. Se da que la correlación no es muy alta, es posible que existan otras variables influyentes.

Tabla 11
Prueba de correlación de Pearson del objetivo específico 2

		Habilidades comunicativas	Calidad de atención
Habilidades comunicativas	Correlación de Pearson	1	,323
	Sig. (bilateral)		,067
	N	33	33
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,323	1
	Sig. (bilateral)	,067	
	N	33	80

Nota. La correlación es estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 99%.

Figura 4
Diagrama de dispersión del objetivo específico 2



Nota. Se muestra visualmente los resultados del objetivo específico 2 diagrama.

La tabla de correlación de Pearson para el objetivo específico 2 muestra una relación de las habilidades comunicativas y la calidad de atención, con un coeficiente de correlación de 0.323. Esto da una correlación “positiva baja”, y sugiere que existe una relación débil entre el aumento en las habilidades comunicativas y la mejora en la calidad de atención.

El diagrama de dispersión correspondiente refleja esta relación, mostrando una leve tendencia elevada en los puntos que representan las observaciones individuales. Sin embargo, la dispersión de los puntos sugiere que la relación no es muy fuerte ni consistente. El coeficiente de correlación obtenido señala que las habilidades comunicativas hay un impacto limitado en la calidad de atención. Aunque mejorar estas habilidades podría contribuir positivamente a la calidad de atención, la baja correlación sugiere que podrían no ser el factor determinante. Es recomendable explorar otros factores que puedan tener una mayor influencia en la calidad de atención, así como integrar el desarrollo de habilidades comunicativas con otros elementos formativos para maximizar su impacto.

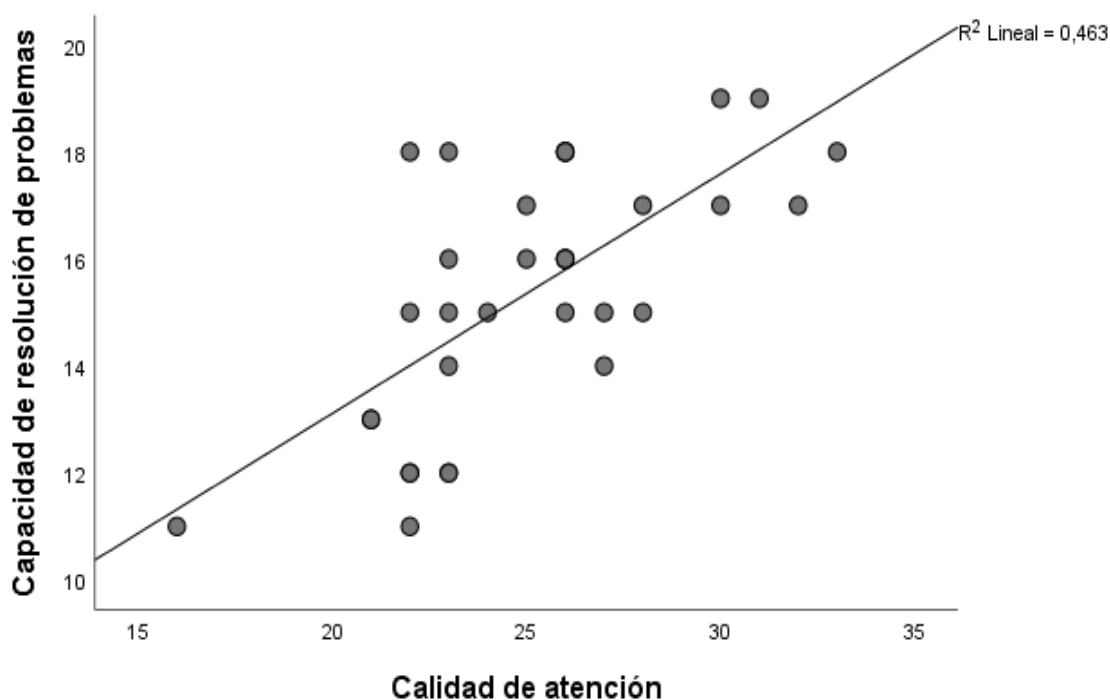
Tabla 12

Prueba de correlación de Pearson del objetivo específico 3

		Capacidad de resolución de problemas	Calidad de atención
Capacidad de resolución de problemas	Correlación de Pearson	1	,680**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,680**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	80

Nota. La correlación es estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 99%.

Figura 5
Diagrama de dispersión del objetivo específico 3



Nota. Se muestra visualmente los resultados del objetivo específico 3 en diagrama.

La tabla de correlación de Pearson para el objetivo específico 3 muestra una relación entre la capacidad de resolución de problemas y la calidad de atención, con un coeficiente de correlación de 0.680. Esto indica una correlación “positiva moderada”, y sugiere que modo que la capacidad de resolución de problemas aumenta, la calidad de atención también tiende a mejorar significativamente.

El diagrama de dispersión correspondiente refuerza esta interpretación, se ve una clara tendencia elevada en los puntos que representan las observaciones individuales. Este patrón destaca una relación consistente y sólida entre la capacidad de resolver problemas y la calidad de atención.

El coeficiente de correlación obtenido indica que la capacidad de resolución de problemas es un elemento clave que impacta de carácter significativo en la calidad de atención. Este hallazgo sugiere que fortalecer las habilidades de resolución de problemas podría ser una estrategia eficaz para aumentar sustancialmente la calidad de atención.

6.6. Discusión de resultados

En esta investigación, que muestran una correlación positiva moderada de 0.603 entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del (RENIEC) de la Provincia de San Román, encuentran respaldo en estudios previos que destacan la importancia de la capacitación y aptitudes del personal para aumentar la calidad de los servicios ofrecidos. Por ejemplo, Guevara (2023) en su estudio sobre la calidad de la atención en el RENIEC Luya halló una correlación positiva significativa, similar al vínculo observado en nuestro estudio, subrayando que la capacitación del personal es primordial para alcanzar altos niveles de satisfacción en los usuarios.

En un contexto más amplio, la investigación de Terán et al. (2021) sobre la calidad del servicio en organizaciones de Latinoamérica también respalda estos hallazgos, destacando que el uso del modelo SERVQUAL ha demostrado ser efectivo para medir la sensación de los interesados en la calidad atención, y esto directamente asociada con las aptitudes del personal que lo brinda. Este estudio, aunque enfocado en diferentes tipos de organizaciones, refuerza la idea de que una mejora en las competencias del personal se traduce en una mejoría en la apreciación de la calidad del servicio, lo que da con los resultados.

Por otro lado, la investigación de Márquez et al. (2021) sobre la autoevaluación de prácticas inclusivas profesores subraya la necesidad de una capacitación continua y la actualización de aptitudes, similar a lo observado en nuestro estudio. Aunque su enfoque está en el ámbito educativo, los resultados destacan la importancia de que el personal esté adecuadamente preparado para mejorar la calidad de su trabajo, lo cual es aplicable también en el contexto de atención al usuario. Estos hallazgos refuerzan la relevancia de desarrollar y mantener las aptitudes del personal para garantizar un servicio de calidad, tal como se concluye en nuestro análisis.



Este estudio, que muestran una correlación baja moderada (0.450) entre el conocimiento técnico del personal y la calidad de atención en del RENIEC de la Provincia de San Román, son consistentes con hallazgos previos en otros contextos. Por ejemplo, Santos y Martínez (2020) encontraron que, en la industria cubana, un 54% de los empleados requería recalificación técnica para adaptarse a las demandas de la transformación digital, subrayando la importancia de un conocimiento técnico sólido para mejorar la calidad en el desempeño laboral. Aunque el contexto es diferente, la necesidad de un conocimiento técnico adecuado como base para una atención de calidad es un punto en común.

En otro estudio, Mazacón et al. (2020) destacaron que, en el ámbito de la enfermería, competencias como el conocimiento técnico y la capacidad de liderazgo son fundamentales para brindar un cuidado integral de calidad. Este resultado apoya los hallazgos de nuestro estudio al sugerir que, aunque la correlación encontrada es moderada, el conocimiento técnico sigue siendo un factor importante para garantizar una atención de calidad, lo que implica que, aunque no sea el único factor, su desarrollo es crucial para mejorar los servicios en el RENIEC.

Los resultados de Flores (2022), que identificaron la falta de un sistema informático ágil como un obstáculo para una atención de calidad en el RENIEC, sugieren que el conocimiento técnico por sí solo no es suficiente si no se acompaña de herramientas y sistemas adecuados que permitan al personal aplicar sus competencias de manera efectiva. Este hallazgo refuerza la conclusión de que, aunque la correlación encontrada en nuestro estudio es baja moderada, el aumento de la calidad de atención en el RENIEC no solo depende del conocimiento técnico del personal, sino también de otros factores estructurales que faciliten su aplicación.

Se ve una correlación positiva baja (0.323) en las habilidades comunicativas y la calidad de atención del RENIEC, son coherentes con estudios anteriores que han evaluado



la influencia de las destrezas comunicativas en la percepción de calidad. Por ejemplo, Sembrera (2023) encontró una correlación positiva significativa lo que resalta el valor de la comunicación efectiva en la percepción de los usuarios. Aunque la correlación encontrada en nuestro estudio es más baja, ambos estudios sugieren que las habilidades comunicativas son un factor relevante, aunque no determinante, en la calidad del servicio.

En un contexto más amplio, Contreras (2021) señaló que, en la medición de la calidad del servicio en destinos turísticos, la satisfacción del usuario está estrechamente ligada a la calidad del servicio prestado, y que la comunicación es un componente esencial para mejorar esta calidad. Aunque el enfoque del estudio es diferente, la correlación positiva baja encontrada en nuestro estudio podría estar indicando que, en el contexto del RENIEC, las practicas comunicativas del personal influyen en la calidad recibida, pero deben ser reforzadas por otros factores para tener un impacto más significativo.

Por otro lado, Sanabria (2022) encontró una correlación muy alta entre la calidad de atención y la satisfacción en el RENIEC de Ica. Este resultado contrasta con la correlación baja de nuestro estudio, lo que sugiere que, aunque las habilidades comunicativas son importantes, podrían no ser el único factor crucial en la apreciación de la atención en contexto de San Román. Este hallazgo indica que es necesario considerar otros elementos, como la eficiencia administrativa o la tecnología disponible, para lograr un impacto más amplio en la calidad de atención percibida.

Revela una correlación positiva moderada (0.680) entre la capacidad de resolución de problemas del personal y la calidad de atención del RENIEC de la Provincia de San Román, se alinean con estudios previos que subrayan la importancia de las competencias administrativas y la gestión eficiente. Apaza (2022), en su estudio sobre la gestión administrativa y la calidad de atención en la Dirección de Titulación, halló una correlación



positiva y alta, indicando que una gestión efectiva, que incluye la capacidad de resolver problemas, es clave para mejorar la percepción de calidad de atención dada.

De manera similar, Cruz (2021) en su estudio sobre la gestión educativa y las competencias directivas, identificó que un nivel alto de gestión educativa, el cual incluye habilidades para la resolución de problemas, es fundamental para optimizar la calidad de los servicios pedagógicos en la región. Aunque el contexto es diferente, el enfoque en la resolución de conflictos como una competitividad básica para mejorar la calidad es consistente con los hallazgos de nuestra investigación en el contexto del RENIEC, reforzando la idea de que la capacidad de resolver problemas es un componente crucial en la prestación de servicios de calidad.

Por otro lado, Silva (2021) encontró que la apreciación de la calidad de atención en el Hospital III Puno estaba significativamente afectada por deficiencias en la puntualidad, empatía, aspectos que podrían mejorar si se fortalecen las habilidades de resolución de problemas del personal. Aunque la correlación en nuestro estudio es moderada, estos resultados sugieren que aumenta la capacidad de resolución de conflictos del personal tendría un impacto considerable en la calidad de atención, especialmente en contextos donde se perciben deficiencias significativas.



CONCLUSIONES

Primera.

El objetivo general fue; determinar el grado de relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024. Por la correlación de Pearson muestra la relación, donde se ve un coeficiente de correlación de 0.603, este valor señala una correlación “positiva moderada”, El resultado de la prueba estadística muestra un valor p de 0.000, lo que es menor que el nivel de significancia (Alfa = 0.05). El valor p es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que, en general, a medida que las aptitudes aumentan, también lo hace la calidad de atención, sugiriendo una relación directa entre ambas.

Segunda.

El objetivo específico uno fue; establecer el grado de relación entre el conocimiento técnico y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024. Por la correlación de Pearson muestra una relación entre el conocimiento técnico y la calidad de atención, con un coeficiente de correlación de 0.450. Este valor es una correlación “baja moderada”, El resultado de la prueba estadística muestra un valor p de 0.004, y es menor que el nivel de significancia (Alfa = 0.05). El valor p es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. De manera que el conocimiento técnico de los individuos amplia, la calidad de atención también tiende a mejorar, aunque de manera menos pronunciada en comparación con otras variables.

Tercera.

El objetivo específico dos fue; establecer el grado de relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024. A través de la



correlación de Pearson para el objetivo específico 2 muestra una relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención, con un coeficiente de correlación de 0.323. Este valor da una correlación “positiva baja”, El resultado de la prueba estadística muestra un valor p de 0.033, y es menor que el nivel de significancia establecido (Alfa = 0.05). E valor p es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Y sugiere que hay una relación débil entre el aumento en las habilidades comunicativas y la mejora en la calidad de atención.

Cuarta.

El objetivo específico tres fue; establecer el grado de relación entre la capacidad de resolución de problemas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024. A través de la correlación de Pearson para el objetivo específico 3 muestra una relación entre la capacidad de resolución de problemas y la calidad de atención, con un coeficiente de correlación de 0.680. Este valor indica una correlación “positiva moderada”, El resultado de la prueba estadística muestra un valor p de 0.000, y es menor que el nivel de significancia (Alfa = 0.05). El valor p es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Lo que sugiere que a manera que la capacidad de resolución de problemas aumenta, la calidad de atención también tiende a mejorar significativamente.

RECOMENDACIONES

Primera.

Se comprobó una correlación positiva moderada entre las aptitudes del personal y la calidad de atención, se recomienda a los encargados de la GTH, enfocar esfuerzos en programas de capacitación y desarrollo de aptitudes para potenciar estos resultados positivos en la calidad de atención. Esto implica la creación de programas específicos orientados a mejorar tanto las habilidades técnicas como las interpersonales del personal. Al fortalecer estas aptitudes, se logrará un impacto directo en la calidad del servicio que reciben los usuarios, lo que redundará en una mayor satisfacción y eficiencia.

Segunda.

La investigación demuestra que, aunque la relación entre el conocimiento técnico y la calidad de atención es moderada, sin embargo, sigue siendo significativa. Por ello, se sugiere al jefe de la oficina de personal, ejecuta estrategias para mejorar el conocimiento técnico del personal, tales como la organización de cursos especializados y talleres prácticos. Estas iniciativas deben enfocarse en áreas clave del proceso de identificación y registro, asegurando que los empleados estén bien equipados para manejar las tareas técnicas que inciden en la calidad de asistencia dada. Asimismo, recomienda complementar el desarrollo del conocimiento técnico con otras competencias y habilidades que puedan potenciar aún más la calidad de atención ofrecida.

Tercera.

Aunque la correlación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención es positiva pero baja, se ha demostrado que esta relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, es recomendable que, a través del jefe de la oficina de personal, se promueva la capacitación en comunicación efectiva entre el personal. Esto puede incluir talleres sobre escucha activa, empatía y manejo de conflictos. Mejorar las habilidades comunicativas,



aunque sea de manera incremental, puede tener un efecto positivo en la experiencia del usuario, haciendo que el servicio sea más humano y satisfactorio.

Cuarta.

La capacidad de resolución de problemas ha mostrado una correlación positiva moderada con la calidad de atención, conlleva que esta habilidad es crucial para el desempeño del personal. Se recomienda a la Jefatura nacional de RENIEC, que se diseñen programas específicos de entrenamiento enfocados en el desarrollo de esta competencia. Estas formaciones pueden incluir simulaciones de situaciones complejas, análisis de casos y estrategias de toma de decisiones rápidas y efectivas. Potenciar esta capacidad entre los empleados resultará en un servicio más ágil y adaptado a las necesidades, mejorando considerablemente la calidad de atención. Asimismo, se sugiere invertir en programas de formación que enfatizan el desarrollo de estas capacidades, ya que podrían tener un impacto considerable en la competitividad y la agilidad en contextos donde la calidad de atención es crucial.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza, R. G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la dirección de titulación y catastro rural de Puno – 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103327>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). Transfer of training: a review and directions for future research. *Personnel Psychology*, 41(1), 63–105. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1988.tb00632.x>
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. Collier Macmillan.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71–84. <https://doi.org/10.1177/002224299005400105>
- Black, N., Varaganum, M., & Hutchings, A. (2014). Relationship between patient reported experience (PREMs) and patient reported outcomes (PROMs) in elective surgery. *BMJ Quality & Safety*, 23(7), 534–542. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2013-002707>
- Bordoloi, S., Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2019). *Service management: Operations, strategy, information technology*. McGraw-Hill.
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5–12. <https://doi.org/10.1108/02621710810840730>
- Calle, M. P. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2), 217–247. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Carroll, J. B. (1993). *Human cognitive abilities: A survey of factor-analytic studies* (Vol. 1). Cambridge University Press.
- Cattell, R. B. (1963). Theory of fluid and crystallized intelligence: A critical experiment. *Journal of Educational Psychology*, 54(1), 1–22. <https://doi.org/10.1037/h0046743>
- Chaney, L. H., & Martin, J. S. (2020). *Interpersonal communication: Building connections together*. Pearson.
- Charnes, A., Cooper, W. W., & Rhodes, E. (1978). Measuring the efficiency of decision making units. *European Journal of Operational Research*, 2(6), 429–444. [https://doi.org/10.1016/0377-2217\(78\)90138-8](https://doi.org/10.1016/0377-2217(78)90138-8)



- Contreras, E. D. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81), 35–48. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Cruz, C. A. (2021). Gestión educativa y competencias profesionales directivas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6008–6018. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.755
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 113–126. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.113>
- Decety, J., & Cowell, J. M. (2014). The complex relation between morality and empathy. *Trends in Cognitive Sciences*, 18(7), 337–339. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2014.04.008>
- DeVito, J. A. (2021). *The interpersonal communication book*. Pearson.
- Diaz, G. A., & Salazar, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, 39, 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Donabedian, A. (2002). *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. Oxford University Press.
- Dörner, D., & Funke, J. (2017). Complex Problem Solving: What It Is and What It Is Not. *Frontiers in Psychology*, 8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01153>
- Epstein, R. M., & Street, R. L. (2011). The Values and Value of Patient-Centered Care. *The Annals of Family Medicine*, 9(2), 100–103. <https://doi.org/10.1370/afm.1239>
- Ericsson, K. A. (2020). *The science of expertise: Behavioral, neural, and genetic approaches to complex skill*. Cambridge University Press.
- Fernandez, K. M. (2022). *Tiempo de espera en la percepción de calidad de atención odontológica del paciente en un centro de salud – Puno, 2021* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/116273>
- Flores, E. D. (2022). Propuesta de mejora en la calidad de atención en Reniec, en el marco de la nueva gestión pública, Lima 2020-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 967–998. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3156
- Folland, S., Goodman, A. C., Stano, M., & Danagoulian, S. (2023). *The Economics of Health and Health Care*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003308409>



- Fowler, F. J. (2014). *Survey research methods* (5th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Fried, H. O., Lovell, C. A. K., & Schmidt, S. S. (2008). *The Measurement of Productive Efficiency and Productivity Change*. Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195183528.001.0001>
- Funke, J. (2017). *The psychology of problem solving: Current research and future directions*. Cambridge University Press.
- Furlan, A., Galeazzo, A., & Paggiaro, A. (2019). Organizational and Perceived Learning in the Workplace: A Multilevel Perspective on Employees' Problem Solving. *Organization Science*, 30(2), 280–297. <https://doi.org/10.1287/orsc.2018.1274>
- García, M. (2018). *Fundamentos del método deductivo en investigación*. Ediciones Uniandes.
- Gardiner, A., Aasheim, C., Rutner, P., & Williams, S. (2018). Skill Requirements in Big Data: A Content Analysis of Job Advertisements. *Journal of Computer Information Systems*, 58(4), 374–384. <https://doi.org/10.1080/08874417.2017.1289354>
- Goleman, D. (1996). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Learning.
- Goold, S. D., & Lipkin, M. (1999). The doctor-patient relationship. *Journal of General Internal Medicine*, 14(S1), S26–S33. <https://doi.org/10.1046/j.1525-1497.1999.00267.x>
- Green, F., Felstead, A., Gallie, D., & Henseke, G. (2016). Skills and work organisation in Britain: a quarter century of change. *Journal for Labour Market Research*, 49(2), 121–132. <https://doi.org/10.1007/s12651-016-0197-x>
- Guevara, J. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del RENIEC agencia Luya, 2022* [Tesis de grado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://hdl.handle.net/20.500.14077/3542>
- Halpern, J. (2014). *From detached concern to empathy: Humanizing medical practice*. Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199768738.001.0001>
- He, W., Zhang, B., & Zhang, J. (2024). *The Impact of Technology on the Labor Market: An Analysis of the Changing Landscape* (pp. 498–504). https://doi.org/10.2991/978-94-6463-408-2_56
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-hill / Interamericana Editores.
- Hickson, G. B. (2002). Patient Complaints and Malpractice Risk. *JAMA*, 287(22), 2951. <https://doi.org/10.1001/jama.287.22.2951>



- Hidalgo, L. E. (2020). Competencias profesionales docentes en la educación remota. *CIID Journal*, 1(1), 249–270. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8528314>
- Hojat, M., Louis, D. Z., Maxwell, K., Markham, F., Wender, R., & Gonnella, J. S. (2010). Patient perceptions of physician empathy, satisfaction with physician, interpersonal trust, and compliance. *International Journal of Medical Education*, 1, 83–87. <https://doi.org/10.5116/ijme.4d00.b701>
- Hybels, S., & Weaver, R. L. (2019). *Communicating effectively*. McGraw-Hill Education.
- Jaeggi, S. M., Buschkuhl, M., Jonides, J., & Shah, P. (2011). Short- and long-term benefits of cognitive training. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 108(25), 10081–10086. <https://doi.org/10.1073/pnas.1103228108>
- Jonassen, D. H. (2019). *Learning to solve problems: A handbook for designing problem-solving learning environments*. Routledge.
- Kaufman, S. B., & Sternberg, R. J. (2020). *The Cambridge handbook of intelligence*. Cambridge University Press.
- Kazi, S., & Galanaki, E. (2020). Piagetian Theory of Cognitive Development. In *The Encyclopedia of Child and Adolescent Development* (pp. 1–11). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119171492.wecad364>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Wadsworth.
- Kokkonen, L., & Koponen, J. (2020). Entrepreneurs' interpersonal communication competence in networking. *Prologi*, 16(1). <https://doi.org/10.33352/prlg.91936>
- Kolb, D. A. (2019). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development* (2nd ed.). Pearson Education.
- Kurtz, S., Silverman, J., Draper, J., Dalen, J. van, & Platt, F. W. (2017). *Teaching and Learning Communication Skills in Medicine*. CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9781315378398>
- Levinson, W., Lesser, C. S., & Epstein, R. M. (2010). Developing Physician Communication Skills For Patient-Centered Care. *Health Affairs*, 29(7), 1310–1318. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2009.0450>
- Mamani, A. (2022). *La necesidad de incorporar nuevos datos a la ficha de RENIEC para una eficaz notificación en Puno 2021* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95212>



- Márquez, N. G., Andrade, A. I., & García, I. (2021). Autoevaluación de prácticas inclusivas docentes en atención a la población con aptitudes sobresalientes. *Actualidades Investigativas En Educación*, 21(2), 24. <https://doi.org/10.15517/aie.v21i2.46759>
- Martínez, M. (2011). *Diseño de la investigación en ciencias sociales*. Editorial Trillas.
- Mayer, R. E. (2021). *Problem-solving*. In E. F. Dubrow (Ed.), *Encyclopedia of learning sciences*. Springer.
- Mazacón, M. N., Paliz, C. del R., & Caicedo, L. A. (2020). Las competencias profesionales de la enfermería y su efecto en la labor profesional. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(105), 72–78. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i105.383>
- Medina, M. del R., & Verdejo, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270–284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Mercer, S. W., & Reynolds, W. J. (2002). *Empathy and quality of care*. British Journal of General Practice.
- Noe, R. A. (2020). *Employee training and development* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Otani, K., Herrmann, P. A., & Kurz, R. S. (2011). Improving patient satisfaction in hospital care settings. *Health Services Management Research*, 24(4), 163–169. <https://doi.org/10.1258/hsmr.2011.011008>
- Paas, F., Renkl, A., & Sweller, J. (2003). Cognitive Load Theory and Instructional Design: Recent Developments. *Educational Psychologist*, 38(1), 1–4. https://doi.org/10.1207/S15326985EP3801_1
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Porter, M. E. (2010). What Is Value in Health Care? *New England Journal of Medicine*, 363(26), 2477–2481. <https://doi.org/10.1056/NEJMp1011024>
- Rantala, M., Lindholm, M., Kivistö, J., Nenonen, N., & Tappura, S. (2024). A tool for self-evaluation of a successful occupational health and safety risk assessment. *Safety Science*, 173, 106441. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2024.106441>
- Riess, H., Kelley, J. M., Bailey, R. W., Dunn, E. J., & Phillips, M. (2012). Empathy Training for Resident Physicians: A Randomized Controlled Trial of a Neuroscience-Informed



- Curriculum. *Journal of General Internal Medicine*, 27(10), 1280–1286.
<https://doi.org/10.1007/s11606-012-2063-z>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. Educación Pearson (nosotros).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior*. Pearson.
- Sanabria, M. E. (2022). *Calidad de la atención y los niveles de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la oficina registral del RENIEC, Ica – 2021* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87431>
- Santos, A. C., & Martínez, I. L. (2020). Towards professional competences 4.0 in the Cuban company. *Revista Cubana de Ingeniería*, 11(1), 66–76.
<https://rci.cujae.edu.cu/index.php/rci/article/view/738>
- Schuler, R. S., & Jackson, S. E. (2007). *Strategic human resource management* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- Sembrera, E. (2023). *Habilidades comunicativas en la calidad de atención percibida por los usuarios de una microred en Puno, 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121413>
- Sharps, M. J., & Wertheimer, M. (2000). Gestalt Perspectives on Cognitive Science and on Experimental Psychology. *Review of General Psychology*, 4(4), 315–336.
<https://doi.org/10.1037/1089-2680.4.4.315>
- Silva, C. (2021). *Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Puno, 2020* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60524>
- Smith, P. C., Mossialos, E., Papanicolas, I., & Leatherman, S. (2010). *Performance Measurement for Health System Improvement*. Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511711800>
- Spencer, L. M., & Spencer, P. S. M. (2008). *Competence at Work models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sternberg, R. J., Wong, C. H., & Sternberg, K. (2019). The Relation of Tests of Scientific Reasoning to Each Other and to Tests of General Intelligence. *Journal of Intelligence*, 7(3), 20. <https://doi.org/10.3390/jintelligence7030020>
- Sweller, J. (2011). *Cognitive Load Theory* (pp. 37–76). <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-387691-1.00002-8>
- Tan, S. S., Serdén, L., Geissler, A., & Sermeus, W. (2021). *DRG-based hospital payment: Intended and unintended consequences*. Springer, Berlin, Heidelberg.



- Terán, N. T., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.
- Wechsler, D. (1997). *Wechsler Adult Intelligence Scale--Third Edition (WAIS-III)*. APA PsycTests. <https://doi.org/https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/t49755-000>
- West, C. P., Dyrbye, L. N., & Shanafelt, T. D. (2018). Physician burnout: contributors, consequences and solutions. *Journal of Internal Medicine*, 283(6), 516–529. <https://doi.org/10.1111/joim.12752>
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing : integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.
- Zela, C. E. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15200>



ANEXOS



Matriz de consistencia

TÍTULO: Aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024

Enfoque: Cuantitativo. **Método:** Deductivo. **Tipo:** Básica. **Nivel:** Correlacional. **Diseño:** No experimental-transversal **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación entre el conocimiento técnico y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de resolución de problemas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, es significativa.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1. La relación entre el conocimiento técnico y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, es significativa.</p> <p>HE2. La relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, es significativa.</p> <p>HE3. La relación entre la capacidad de resolución de problemas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024, es significativa.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el grado de relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1. Establecer el grado de relación entre el conocimiento técnico y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024.</p> <p>OE2. Establecer el grado de relación entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024.</p> <p>OE3. Establecer el grado de relación entre la capacidad de resolución de problemas y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024.</p>	<p>V1. APTITUDES</p> <p>Son las capacidades y habilidades que posee un trabajador para realizar tareas y funciones de manera eficiente y efectiva. Estas pueden ser técnicas, sociales o personales, y son cruciales para el desempeño en su rol (Robbins y Judge, 2017).</p> <p>V2. CALIDAD DE ATENCIÓN</p> <p>Se refiere al grado en que los servicios prestados por una organización satisfacen las expectativas y necesidades de los clientes, abarcando aspectos de eficiencia, amabilidad, y resolución efectiva de problemas (Parasuraman et al., 1988).</p>	<p>1.1. Conocimiento técnico</p> <p>1.2. Habilidades comunicativas</p> <p>1.3. Capacidad de Resolución de Problemas</p> <p>2.1. Eficiencia</p> <p>2.2. Cortesía</p> <p>2.3. Empatía</p> <p>2.4. Resolución Efectiva de Problemas</p>	<p>1.1.1. Formación académica</p> <p>1.1.2. Certificaciones profesionales</p> <p>1.1.3. Actualización en su campo</p> <p>1.2.1. Claridad en la información</p> <p>1.2.2. Capacidad de escucha</p> <p>1.2.3. Efectividad en comunicación</p> <p>1.3.1. Identificar problemas</p> <p>1.3.2. Efectividad en dar soluciones</p> <p>1.3.3. Innovación en la resolución</p> <p>1.3.4. Uso eficiente de recursos</p> <p>2.1.1. Tiempo de respuesta</p> <p>2.1.2. Cumplir con los plazos</p> <p>2.1.3. Optimización de recursos</p> <p>2.2.1. Trato respetuoso y amigable</p> <p>2.2.2. Paciencia en la atención</p> <p>2.2.3. Actitud servicial y dispuesta</p> <p>2.2.4. Experiencia agradable</p> <p>2.3.1. Comprensión de necesidades</p> <p>2.3.2. Ponerse en lugar del cliente</p> <p>2.3.3. Ofrecimiento de soluciones</p> <p>2.4.1. Identificación del problema</p> <p>2.4.2. Soluciones adecuadas</p> <p>2.4.3. Comunicación clara del proceso</p>



Matriz de datos

Aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del RENIEC de San Román, año 2024																							
Nº	APTITUDES										CALIDAD DE ATENCIÓN												
	Técnico			comunicativas			resolución				Eficiencia			Cortesía				Empatía			Res de problem		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1
4	3	3	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2
5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1
6	3	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1
7	2	3	2	1	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2
8	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1
9	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2
10	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1
11	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2
12	2	2	1	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	1
13	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2
14	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
15	2	2	2	1	2	1	4	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	1
16	4	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	1	3	1	2	1	1	2	3	4	1
17	3	2	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1
18	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	2
19	4	2	2	1	2	1	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	4	1
20	3	2	3	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2
21	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1
22	4	2	2	1	3	1	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
23	3	4	1	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	4	1
24	4	3	3	2	2	1	4	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2
25	3	4	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1
26	3	2	1	3	3	1	3	2	4	4	2	4	3	1	2	1	2	1	2	2	2	4	2
27	4	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	2	3	1
28	3	4	3	2	2	2	4	4	2	3	4	2	3	3	4	2	1	1	2	2	3	4	2
29	4	2	2	1	3	1	2	3	3	2	3	4	2	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1
30	3	2	1	2	2	2	3	2	4	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2
31	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1
32	4	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	3	4	3	4	1	2	2	1	2	2	4	1
33	2	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2
34												4	2	2	2	3	1	1	2	2	2	4	2
35												2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2
36												3	3	4	2	3	2	1	2	2	2	4	2
37												4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1
38												2	2	2	3	3	1	2	2	2	4	2	2
39												4	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2



Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DE JULIACA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

I. INTRODUCCIÓN

Buenos días, soy estudiante de la UANCV, facultad de Ciencias Administrativas, escuela profesional de Administración y Gestión Pública, con el objetivo de conocer la relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024. Solicitamos su colaboración llenando esta encuesta, referente a las APTITUDES DEL PERSONAL, marcando con una "X" la respuesta de su elección. Le agradecemos de antemano su cooperación.

II. INDICACIONES

Aparecen a continuación las afirmaciones, juzgue la frecuencia de cada ítem planteado. Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) y marque con una "X" la alternativa correcta:

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

N.º	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
VARIABLE 1: APTITUDES						
Dimensión 1: Conocimiento Técnico						
1	Posee el nivel de formación académica adecuado para desempeñar funciones.	1	2	3	4	5
2	Cuentan con certificaciones profesionales relevantes para sus tareas.	1	2	3	4	5
3	Se mantienen actualizados con los cambios en su campo de trabajo.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Habilidades Comunicativas						
4	Transmite la información de manera clara y comprensible.	1	2	3	4	5
5	Demuestra una buena capacidad de escucha activa al atender las consultas.	1	2	3	4	5
6	Se comunican de manera efectiva tanto de forma verbal como escrita.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Capacidad de Resolución de Problemas						
7	Identifican rápidamente los problemas que se presentan.	1	2	3	4	5
8	Implementan soluciones efectivas para resolver los problemas que surgen.	1	2	3	4	5
9	Demuestran innovación en la resolución de situaciones complejas.	1	2	3	4	5
10	Utilizan de manera eficiente los recursos disponibles para solucionar problemas.	1	2	3	4	5

“MUCHAS GRACIAS”



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DE JULIACA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

I. INTRODUCCIÓN

Buenos días, soy estudiante de la UANCV, facultad de Ciencias Administrativas, escuela profesional de Administración y Gestión Pública, con el objetivo de conocer la relación entre las aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024. Solicitamos su colaboración llenando esta encuesta, REFERENTE A LA “CALIDAD DE ATENCIÓN” PERCIBIDA marcando con una “X” la respuesta de su elección. Le agradecemos de antemano su cooperación.

II. INDICACIONES

Aparecen a continuación las afirmaciones, juzgue la frecuencia de cada ítem planteado. Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) y marque con una “X” la alternativa correcta:

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

N.º	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN						
Dimensión 1: Eficiencia						
1	El tiempo de respuesta a mis solicitudes en el RENIEC es adecuado.	1	2	3	4	5
2	Cumple con los plazos establecidos para sus trámites.	1	2	3	4	5
3	Utiliza de manera óptima los recursos disponibles para atender a los usuarios.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Cortesía						
4	Los trabajadores me tratan con respeto y amabilidad.	1	2	3	4	5
5	Los trabajadores demuestran paciencia al atenderme.	1	2	3	4	5
6	Los trabajadores muestran una actitud servicial y dispuesta.	1	2	3	4	5
7	Mi experiencia en el RENIEC es agradable gracias al trato recibido.					
Dimensión 3: Empatía						
8	Los trabajadores comprenden mis necesidades y expectativas.	1	2	3	4	5
9	Los trabajadores demuestran capacidad para ponerse en mi lugar.	1	2	3	4	5
10	Los trabajadores me ofrecen soluciones que realmente me benefician.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Resolución Efectiva de Problemas						
11	Los trabajadores identifican rápidamente la causa de mis problemas.	1	2	3	4	5
12	Los trabajadores me ofrecen soluciones adecuadas y satisfactorias.	1	2	3	4	5
13	Me comunican claramente el proceso de resolución de mis problemas.	1	2	3	4	5

“MUCHAS GRACIAS”



Validez del instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: Aptitudes del personal y calidad de atención en los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Provincia de San Román, año 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: Benigno Callata Quispe.....
- PROFESIÓN : Lic. en Administración.....
- CARGO ACTUAL: Docente.....
- GRADO ACADÉMICO: Doctor.....

II. VARIABLE: APTITUDES DEL PERSONAL - ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total} / 50 =$ 0.94

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)

b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca 07 de agosto del 2024

Firma del experto

DNI N° 01693080

N° celular: 95177698



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: Aptitudes del personal y calidad de atención en los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de la Provincia de San Román, año 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: Benigno Callata Quispe.....
- PROFESIÓN : Lic. en Administración.....
- CARGO ACTUAL: Docente.....
- GRADO ACADÉMICO: Doctor.....

II. VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN - ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{0.90}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca 07 de agosto del 2024

Firma del experto
 DNI N° 01693080
 N° celular: 951577094



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: Aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: A. polinar. Florez Lucana.....
- PROFESIÓN : Administrador
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor

II. VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN - ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{0.88}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- c. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- d. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca 15 de agosto del 2024

Firma del experto
DNI N° 23901593
N° celular: 991 303705



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: Aptitudes del personal y la calidad de atención en los usuarios del registro nacional de identificación y estado civil de la Provincia de San Román, año 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: Apolinar Florez Lucana.....
- PROFESIÓN : Administrador.....
- CARGO ACTUAL: Docente.....
- GRADO ACADÉMICO: Doctor.....

II. VARIABLE: APTITUDES DEL PERSONAL - ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{0.76}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca 15 de agosto del 2024.....

Firma del experto
DNI N° 23901593
N° celular: 991 303305

Evidencias de recojo de datos







ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 15/11/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: CESAR MAMANI QUISPE

Dirección: Jr. Espinal Mz. E12 Lt. 20 Urb. Espinal

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 46892982

Teléfono: 990 563 922 email: mqcesar660@gamil.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: APTITUDES DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL DE LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, AÑO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Compensación, formación continua, motivación, reconocimiento.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

15 DE NOVIEMBRE DEL 2024

Fecha