



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios  
de la Dirección General de Protección de Datos  
Personales del Minjus.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Sara María Tipián Escobar

**ASESORA:**

Dra. Isabel Menacho Vargas

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ – 2017**

**Página del Jurado**

---

**Dr. Juan Mendez Vergaray**

Presidente

---

**Dr. Rodolfo Talledo Reyes**

Secretario

---

**Dra. Isabel Menacho Vargas**

Vocal

### **Dedicatoria**

Gracias a Dios por su bendición, cuidado y guía en todo momento y permitirme tener vida y las fuerzas necesarias para llegar a lograr este sueño. Gracias a mi hija María Isabel y a mi nieta Aliss Mikaela, por sus constantes apoyos e incentivos en todo momento.

### **Agradecimiento**

Agradezco al Dr. Carlos Venturo Orbegoso, Director de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de llevar la maestría tan ansiada por mi persona.

A la Dra. Isabel Menacho Vargas por ser mi asesora, ofreciendo en todo momento su consejo, contribución y ánimo para culminar esta Tesis.

Al Dr. Rodolfo Talledo Reyes por guiarme siempre a fin de lograr el objetivo esperado que es el plasmar lo aprendido, aplicándolo en la tesis desarrollada.

Al Dr. Roger Rafael Rodríguez Santander, Director General de la Dirección General de Protección de Datos Personales y a su personal, por brindarme el apoyo y las facilidades para poder realizar este trabajo de investigación, el cual es el resultado del aporte de mi trabajo a lo largo de los años.

### **Declaración de autoría**

Yo, Sara María Tipián Escobar, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Filial Lima, Sede Los Olivos; declaro el trabajo académico titulado “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus” en el año 2016, presentada en 150 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, julio del 2017

---

Sara María Tipián Escobar

DNI: 06640967

## Presentación

Señores miembros del jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima, Sede Los Olivos, se presenta a ustedes la Tesis titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus”, año 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

La presente investigación tiene la finalidad de analizar y determinar la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales - DGPDP del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - Minjus, lo que permitirá contribuir a investigaciones futuras sobre la mejora en la gestión administrativa para otorgar una buena calidad de servicio.

La investigación consta de VIII capítulos, se inicia en el capítulo I que comprende la introducción donde se describen los antecedentes, fundamentación, justificación, problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, trata del marco metodológico, que detalla a las variables, operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra, muestreo, técnica e instrumento de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se muestran los resultados referidos al análisis estadístico, en el capítulo IV se refiere a la discusión en relación a los resultados obtenidos y los antecedentes, en el capítulo V se exponen las conclusiones, en el capítulo VI se presentan las recomendaciones de la investigación, en el capítulo VII, se detallan las referencias bibliográficas consultadas y finalmente en el capítulo VIII los anexos correspondientes.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Sara María Tipián Escobar

La autora

## Índice

	Paginas
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación teórica de las variables	20
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	42
1.5 Hipótesis	48
1.6 Objetivos	49
<b>II. Marco Metodológico</b>	
2.1 Variables	52
2.2 Operacionalización de variables	54
2.3 Metodología	56
2.4 Tipo de Estudio	59
2.5 Diseño	59
2.6 Población, muestra y muestreo	60
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	63
2.8 Métodos de análisis de datos	67
2.9 Aspectos éticos	70
<b>III. Resultados</b>	
3.1 Descripción de los resultados de la estadística descriptiva	72
3.2 Descripción de los resultados de la estadística inferencial	83

<b>IV. Discusión</b>	88
<b>V. Conclusiones</b>	93
<b>VI. Recomendaciones</b>	95
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	98
<b>VIII. Anexos</b>	
Anexo A: Matriz de consistencia	104
Anexo B: Matriz de operacionalización de la gestión administrativa	107
Anexo C: Matriz de operacionalización de la calidad de servicio	108
Anexo D: Instrumentos	109
Anexo E: Certificado de Validez	112
Anexo F: Confiabilidad	126
Anexo G: Matriz de Datos	129
Anexo H: Constancia de presentación de la UCV	134
Anexo I: Constancia de autorización	135
Anexo J: Artículo científico	136

### Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la gestión administrativa.	55
Tabla 2. Operacionalización de la calidad de servicio	56
Tabla 3. Población	60
Tabla 4. Ficha técnica de la variable 1 Gestión Administrativa	64
Tabla 5. Ficha técnica de la variable 2 Calidad de servicio	64
Tabla 6. Validez de contenido del instrumento de Gestión Administrativa	65
Tabla 7. Validez de contenido del instrumento de Calidad de Servicio	65
Tabla 8. Muestra Piloto de la Variable Gestión Administrativa	66
Tabla 9. Muestra Piloto de la Variable Calidad de servicio	66
Tabla 10. Baremos para medir la percepción de la Gestión Administrativa	68
Tabla 11. Baremos para medir la percepción de la Calidad de Servicio	68
Tabla 12. Valores de -1 a 1 de la correlación de Spearman	69
Tabla 13. Niveles de eficiencia de la Gestión Administrativa, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	72
Tabla 14. Niveles de eficiencia de la función Planear en la Gestión Administrativa, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	73
Tabla 15. Niveles de eficiencia de la función Organizar en la Gestión Administrativa, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	74
Tabla 16. Niveles de eficiencia de la función Dirigir en la Gestión Administrativa, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	75
Tabla 17. Niveles de eficiencia de la función Controlar en la Gestión Administrativa, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	76
Tabla 18. Niveles de desarrollo logrado de la Calidad de Servicio, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	77

Tabla 19. Niveles de desarrollo logrado de la Confiabilidad en la Calidad de Servicio, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	78
Tabla 20. Niveles de desarrollo logrado de la Sensibilidad en la Calidad de Servicio, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	79
Tabla 21. Niveles de desarrollo logrado de la Seguridad en la Calidad de Servicio, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	80
Tabla 22. Niveles de desarrollo logrado de la Empatía en la Calidad de Servicio, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	81
Tabla 23. Niveles de desarrollo logrado de los Tangibles en la Calidad de Servicio, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	82
Tabla 24. Correlación entre el nivel de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio	83
Tabla 25. Correlación entre el nivel de Planear y la Calidad de Servicio	84
Tabla 26. Correlación entre el nivel de Organizar y la Calidad de Servicio	85
Tabla 27. Correlación entre el nivel de Dirigir y la Calidad de Servicio	86
Tabla 28. Correlación entre el nivel de Controlar y la Calidad de Servicio	87

## Lista de Figuras

Figura 1. La planeación (obtenida de Mochón et al. (2014))	25
Figura 2. Responsables de la planeación (obtenida de Mochón et al. (2014))	26
Figura 3. Metodología	57
Figura 4. Esquema del diseño	60
Figura 5. Niveles de eficiencia de la Gestión Administrativa, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	72
Figura 6. Niveles de eficiencia de la función Planear en la Gestión Administrativa, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	73
Figura 7. Niveles de eficiencia de la función Organizar en la Gestión Administrativa, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	74
Figura 8. Niveles de eficiencia de la función Dirigir en la Gestión Administrativa, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	75
Figura 9. Niveles de eficiencia de la función Controlar en la Gestión Administrativa, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	76
Figura 10. Niveles de desarrollo logrado de la Calidad de Servicio, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	77
Figura 11. Niveles de desarrollo logrado de la Confiabilidad en la Calidad de Servicio, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	78
Figura 12. Niveles de desarrollo logrado de la Sensibilidad en la Calidad de Servicio, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	79
Figura 13. Niveles de desarrollo logrado de la Seguridad en la Calidad de Servicio, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	80
Figura 14. Niveles de desarrollo logrado de la Empatía en la Calidad de Servicio, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	81
Figura 15. Niveles de desarrollo logrado de los Tangibles en la Calidad de Servicio, según los usuarios de la DGPDP en el 2016	82

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016.

El estudio se desarrolló desde el enfoque cuantitativo caracterizándose por la recolección de datos, el uso de estadística en un proceso probatorio y la generalización de resultados. Metodológicamente se enmarcó en el tipo de investigación básica con un diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El método usado fue el hipotético-deductivo. La población fue de 134 personas naturales que fueron usuarios que utilizaron el servicio de inscripción de los bancos de datos personales que brinda el área en estudio, y el tipo de muestra fue probabilística y constituida por 100 participantes. Respecto a la instrumentalización, a las variables gestión administrativa y calidad de servicio se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos escalas de opinión de 38 enunciados valorados con la Escala de Likert, la validez de los instrumentos generados fue dada por juicio de expertos y se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad.

Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Se verificó la validez de la hipótesis formulada, que “existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la DGPDP del Minjus en el 2016”.

*Palabras claves:* gestión administrativa, administración, calidad de servicio.

## Abstract

The main objective of the investigation was to establish the relationship between the level of administrative management and quality of service to users of the Dirección General de Protección de Datos Personales (DGPDP) of the Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minjus), in 2016.

The study was developed from the quantitative approach characterized by data collection, the use of statistics in a probative process and the generalization of results. Methodologically, it was framed in the type of basic research with a non-experimental design, transversal, correlational level. The method used was hypothetical-deductive. The population was 134 natural persons who were users who used the registration service of the personal data banks provided by the study area, and the sample type was probabilistic and constituted by 100 participants. Regarding instrumentalization, the variables management and quality of service were applied the technique of the survey and as instruments two opinion scales of 38 statements valued with the Likert Scale, the validity of the instruments generated was given by experts judgment and the Cronbach's Alpha coefficient was used to find reliability.

The results obtained in the research indicated that the level of administrative management was significantly and positively related to the quality of service. The validity of the hypothesis was verified, that "there is a significant (0.000) and positive (0.500) relationship between the level of administrative management and the quality of service to users of the DGPDP of Minjus in 2016."

*The key words:* administrative management, administration, quality of service.