



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“El proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en  
la SUNARP, Jesús María - 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Patricia Ernestina Bendezu Vega (ORCID: 0000-0002-2940-2500)

**ASESOR:**

Mg. Mónica Elisa Meneses La Riva (ORCID: 0000-0001-6885-9207)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA-PERÚ

**2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

### **Dedicatoria**

En primer lugar a Dios, por darme la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre Maruja Vega Gutierrez y a mi padre Raúl Bendezú Ninanya por estar conmigo, apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí. A mi hija María Camila Azabache Bendezú por ser el motor que me ayuda a ser mejor cada día.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, que me acogió en sus aulas preparándonos para un futuro competitivo y me formó como profesional en Administración.

A mi profesora Mg. Meneses La Riva Mónica quien me ayudó en el desarrollo y culminación de la presente investigación.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Patricia Ernestina Bendezu Vega, con DNI N° 48070267, efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 10 de julio de 2018



---

Patricia Ernestina Bendezu Vega

DNI: 48070267

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores miembros del Jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "El proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María- 2018", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Patricia Ernestina Bendezu Vega

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos Previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	23
<b>II. METODOLOGÍA</b>	24
2.1. Diseño de investigación	24
2.2. Variables, operacionalización	25
2.3. Población y muestra	25
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Métodos de análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos	30
<b>III. RESULTADOS</b>	30
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	39
<b>V. CONCLUSIONES</b>	40
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	40
<b>VII. REFERENCIAS</b>	41
<b>ANEXOS</b>	42

## RESUMEN

El proceso administrativo es un elemento fundamental para que la empresa cumpla con los criterios de funcionamiento en relación a la atención de los servicios que se presta al usuario. El presente estudio tuvo el objetivo de determinar la influencia del proceso administrativo en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María- 2018. Estudio fue descriptivo explicativo causal de corte transversal, no experimental. La muestra fue de 80 trabajadores administrativos. Se utilizaron 2 instrumentos: procesos administrativo y eficacia administrativa las cuales consta de 20 preguntas el cual fue validado por juicio de expertos y la validación se realizó con una prueba piloto cuyos resultados obtenidos a través del Alfa de Cronbach obtuvo un valor de 0,858 lo que nos indica la fiabilidad del instrumento. Los resultados obtenidos fueron que existe influencia entre el proceso administrativo y la eficacia administrativa. En relación a las dimensiones planeación, organización y control no influye en la eficacia administrativa, mientras en la dirección influye en la eficacia administrativa. Conclusiones existe una influencia positiva entre ambas variables. Sin embargo, los resultados obtenidos establecen que no existe influencia o es deficiente la planeación, organización y control, desde la perspectiva de los trabajadores lo cual limita su labor. Cabe señalar que el sistema de calidad tiene ser integrado en la labor para cumplir estándares de calidad durante el proceso administrativo en forma continua y articulada lo que permitirá garantizar la calidad de los servicios que se prestan al usuario desde un enfoque de eficiencia y calidad.

**Palabras clave:** Proceso administrativo, eficacia administrativa, empresa.



## ABSTRACT

The administrative process is a fundamental element for the company to comply with the operating criteria in relation to the service provided to the user. The present study aimed to determine the influence of the administrative process on administrative effectiveness in the SUNARP, Jesús María- 2018. Study was a descriptive explanatory causal cross-sectional, not experimental. The sample was 80 administrative workers. Two instruments were used: administrative processes and administrative effectiveness which consists of 20 questions which was validated by expert judgment and the validation was carried out with a pilot test whose results obtained through the Cronbach Alpha obtained a value of 0.858 which we Indicates the reliability of the instrument. The results obtained were that there is influence between the administrative process and administrative effectiveness. In relation to the dimensions planning, organization and control does not influence administrative effectiveness, while management influences administrative efficiency. Conclusions there is a positive influence between both variables. However, the results obtained establish that there is no influence or poor planning, organization and control, from the perspective of the workers, which limits their work. It should be noted that the quality system has to be integrated in the work to meet quality standards during the administrative process in a continuous and articulated manner which will guarantee the quality of the services provided to the user from an efficiency and quality approach.

**Keywords:** Administrative process, administrative efficiency, company.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

La globalización es un proceso continuo y dinámico, que desafía las leyes de los países en su forma de regular el funcionamiento de empresas y el comportamiento económico de los individuos a nivel internacional. Hablando de la administración es un elemento muy importante para cumplir objetivos en la organización, necesitando entender conceptos de la administración y el proceso administrativo.

Enfocándonos en el Perú, la SUNARP uno de sus principales objetivos es brindar servicios de excelencia que satisfagan las expectativas y necesidades de los usuarios registrales. La gestión de la calidad unida a otros ejes estratégicos nos señalan los pasos a seguir en cada una de las áreas, lo cual nos permitirá responder con eficacia y eficiencia a las exigencias que nos plantea la ciudadanía y que permitirá ubicar a la SUNARP como la institución líder con mayor credibilidad y confianza.

Este trabajo se enfoca en la SUNARP es una entidad pública que utiliza los instrumentos de gestión como el ROF (Reglamento de Organización y Funciones), el MOF (Manual de Organización y Funciones), el MAPRO (Manual de Procedimientos), el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), Indicadores de desempeño entre otros. Sin embargo, el proceso administrativo según lo que refiere el usuario es engorroso e inclusive el tiempo de espera es mayor para realizar trámites durante la gestión para cualquier procedimiento que requiera en SUNARP e incluso se requiere hacer largas colas para realizar el trámite correspondientes.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Para Albornoz (2011), se interesó por hablar acerca del proceso administrativo y sus órganos disciplinarios la cual se desarrolló en la Universidad de Chile, Santiago de Chile. Donde manifestó como objetivo es que las acciones de las organizaciones deben estar sujetas al correcto manejo del proceso administrativo. A modo de conclusión, el proceso administrativo es importante para las organizaciones. Es más, el marco estudiado se consideró que el debido proceso administrativo, con el objetivo de darle pertenencia en el campo de las leyes.

Según Osorio (2014), demostró interés por analizar proceso administrativo y sus debidos procedimientos, llevado a cabo en la Universidad Rafael Landivar, Republica Dominicana. Teniendo como objetivo saber si el proceso administrativo sigue los pasos para un adecuado manejo, para establecer la manera que es utilizada en los establecimientos privados. En tal investigación la metodología empleada fue descriptiva, tomando en consideración como población a 80 establecimientos y muestra a 60 establecimientos. En dicha investigación se llegó a la conclusión en donde los establecimientos educativos privados no usaban adecuadamente el Proceso Administrativo; y los cuales presentan consecuencias.

Para Flores (2015), desarrolló un trabajo donde se expone el objetivo de analizar los pasos proceso administrativo y su incidencia en la Gestión Empresarial. En tal investigación la metodología empleada fue descriptiva, no experimental, contando con una población de 15 personas y la muestra del 100%. Concluyen que no existe un buen proceso administrativo por consecuencia su desempeño es ineficiente en referencia a la buena Gestión Administrativa.

Según López (2013) en su proyecto de grado acerca del proceso administrativo y su eficacia. La cual tiene como objetivo analizar la operatividad del proceso administrativo, a través de unas preguntas al personal, para establecer en que situación se encuentra. La metodología usada fue descriptiva, aplicada y explicativa. Concluyendo que el proceso administrativo es deficiente, no se realiza de manera correcta, ya que los colaboradores tienen ineficiencia al momento de realizar su trabajo, y poniendo en riesgo a la clientela.

Para Otacoma (2015) en su tesis “Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante las necesidades de reestructuración.” Tiene como objetivo determinar si necesitan una reestructuración en base a los procesos. La metodología usada fue exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. Teniendo como población y muestra a 2 personas. Se concluye que para un crecimiento progresivo se necesita definir una misión y visión.

### **1.2.2. Nacionales**

Para Tisnado (2013), mostró interés por desarrollar la investigación que se basa en el mejoramiento en los procesos administrativos. Tiene como objetivo determinar la relación del grado de satisfacción de los colaboradores y su contribución con el desarrollo educativo. El tipo de enfoque de esta investigación es descriptivo y correlacional, con una población de 50 y tomando en cuenta una muestra de 26. A modo de conclusión, los procesos administrativos son utilizados de manera causal, bloqueando el buen desarrollo y como consecuencia se altera el desempeño.

Según López (2014), desarrolló la tesis sobre la calidad y la efectividad. Teniendo como objetivo establecer la relación entre calidad y efectividad de la gestión administrativa. En tal investigación la metodología empleada fue descriptiva, no experimental, contando con una población de 15 trabajadores y la muestra conforma la población. Concluyen que hay una relación fuerte entre la calidad y efectividad de procesos, lo que nos indica que si pasa algo en la primera variable se nota en la segunda variable.

Para Ágape (2014), mostró interés por el tema eficacia de los procesos. Tiene como objetivo esclarecer la autoevaluación de la eficacia de los procesos. La metodología usada fue descriptiva, no experimental, transversal. Tiene una población de 253 personas y la muestra es de 50 personas. A modo de conclusión, la eficacia de la gestión educativa es buena, porque se cumple con los objetivos, las metas, los logros predeterminados, logrando un cumplimiento íntegro o completo, es decir, donde todas las mejoras se han logrado.

Para Bonilla (2016), desarrolló la tesis sobre el proceso administrativo en base a la atención del cliente. Tiene como objetivo mejorar la calidad de servicio al cliente. La metodología usada fue descriptiva y propositiva. Tiene una muestra de 3 personas. A

modo de conclusión, el 64% de trabajadores cuentan con un buen nivel de calidad e atención para que la empresa aplique un buen proceso.

Calero (2015), realizó la tesis de la calidad de servicio y gestión administrativa. Tiene como objetivo demostrar la influencia que existe entre ambas. La metodología usada no experimental y transversal. Teniendo como población 65 trabajadores y muestra el 100% de la población. La tesis que ambas variables se complementan entre si y realizan un buen aporte en la gestión.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Teoría Clásica de la administración**

El primordial ejemplo fue Henry Fayol, identifica los principios y conocimientos de la administración. Plantea los inicios de la administración no pueden ser tocados y afectan el mando. Dicha hipótesis indaga el avance de la eficiencia de la organización mediante las áreas y sus interrelaciones en base su forma y sistema.

Autores como Chiavenato y Stoner señalan que Fayol señala 14 principios como soporte significativo del proceso administrativo que forman: la división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación del bien individual al bien común, remuneración del personal, centralización, jerarquía, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de equipo.

#### **Teoría de la Burocracia**

El vital ejemplo fue el sociólogo alemán Max Weber, cuya información de la Burocracia tiene relación con la estructura de la organización. Consideró que para que las organizaciones sean complejas tienen que tener un alto nivel de eficiencia y toda función debe ser controlada.

##### **1.3.1. Variable Independiente: El Proceso Administrativo**

Según Münch (2015) nos dice “Son pasos que debemos seguir para realizar el proceso”. (p.38). Para Toledo (2014) nos dice que “la administración es la actividad donde se obtienen resultados con el aporte de otros”. (p.28)

Como nos dice la definición la administración se gestiona una serie de actividades las cuales buscan un objetivo en común en beneficio de la organización.

Asimismo Koontz y Weihrich (2003), “existe 4 funciones básicas de la administración; la cual un administrador la debe de saber.”

Estos dos actores nos mencionan que son pasos a seguir y que es muy útil para el administrador.

### **Elementos de la administración según Gulick**

Según Gulick (1993), propone siete elementos de la administración:

- Planeación
- Organización
- Asesoría
- Dirección
- Coordinación
- Información
- Presupuestación (p.74)

En el párrafo citado vemos que Urwich propone funciones del administrador, modificando el postulado de Fayol.

### **DIMENSIÓN 1: Planeación**

Según Münch (2015) menciona que “la planeación es emplear la medida más adecuada para cada aspecto, reduciendo el conflicto. Es básico para el trabajo de cualquier colectivo, puesto que vemos los cambios y las medidas que podemos enfrentar en un futuro”. (p.38)

Al respecto, la planeación se define como la toma de decisiones correcta para el mejoramiento de la empresa en un futuro.

### **Importancia de la planeación**

Para Münch (2015) nos dice que “Es primordial obtener un buen funcionamiento de los colaboradores, porque evitaremos que en el futuro haya problemas en la empresa y lo cual necesita un plan de cómo afrontar.” (p.39)

Es importante porque nos ayuda con el mejor funcionamiento donde minimizamos riesgos en un futuro y la empresa debe de contar con estrategias para afrontar cualquier inconveniente.

### **Selección de objetivos**

Según Chiavenato (2009) nos dice “La organización decreta sus metas colectivas para que todos se sientan identificados. Y dichas metas contarían con objetivos que serían su razón de ser de dicha empresa.”

La empresa selecciona sus objetivos de acuerdo a su misión y visión, ya que implica las metas que quiere lograr de manera colectiva.

### **Toma de decisiones**

Según Hampton (2011), “Existe situaciones donde se debe elegir la mejor opción de solución. Ejerciendo una decisión oportuna y concreta.”

Es la elección de la mejor opción para resolver una situación de la empresa.

### **Acciones futuras**

Según Hernández, define así “Es un componente donde la organización tiene que visualizar el futuro para suponer con situaciones en la que se puede encontrar, sin perder los objetivos ya trazados.”

Las acciones futuras es adaptar los objetivos y ver la manera de aplicarlos en la empresa de diferentes formas.

## **DIMENSIÓN 2: Organización**

Para Koontz (2003) sostiene que “Es la fase en donde la entidad distribuye los papeles a cada colaborador sobre su desempeño laboral; en otras palabras la tarea que deben ejercer.”

En la organización se establece la estructura organizacional y se fija la descripción de los puestos de la empresa.

### **Importancia de la organización**

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son de modo estable, es un intermediario donde se establece una buena conexión entre los objetivos, reduce costos y hace aumentar la productividad. (Münch, 2015, p.40)

En el párrafo anterior, la importancia recae en que los objetivos se logran de la mejor manera y se debe establecer la eficiencia y eficacia de los trabajadores.

## **Estructura organizacional**

Para Porter (2006), “la forma que tendrá la organización, es decir el establecimiento de los distintos puestos y cargos, los cuales pueden estar plasmados mediante organigramas y manuales de funciones de cada colaborador, la importancia de la estructura se dará ya que podemos evitar la duplicidad de funciones y determinar correctamente quienes son los jefe inmediatos y la jerarquía superior.” (p.230)

## **Descripción de puestos**

Según Mercado (2001), “La descripción de puestos es indicar lo que realizará cada trabajador en el puesto asignado, también se refiere a las funciones dadas”.

## **DIMENSIÓN 3: Dirección**

Según Koontz (2003) dice que “Establecemos el cumplimiento de metas colectivas de la entidad; de manera personal midiendo el desempeño.”

El autor nos menciona que la dirección contribuye a que los colaboradores lleguen a sus metas dadas por la empresa y lograr que sean líderes eficaces.

## **Importancia de la dirección**

La dirección es trascendental porque pone en práctica lo establecido en la planeación y la organización, su calidad refleja el éxito de los objetivos y se establece la comunicación para que la organización funcione. (Münch, 2015, p.40)

En el párrafo anterior, en la dirección se aplica lo que se dijo en la planeación y la organización, formando una buena conducta y logrando la productividad.

## **Comunicación**

Según Wiemann (2011) establece que:

“Lograr las expectativas de los comunicadores y los pasos para cada situación, el considerar a las personas, la situación y la cultura nos ayudara a tomar las decisiones adecuadas”. (p.17)



Para Gonzalo y Farre (2011) nos mencionan que:

“Aquí visualizamos los riesgos, se escucha las opiniones de todos cada uno con su percepción de las cosas y así lograr una armonía de la organización”. (p.68).

En conceptos generales, la comunicación es un intercambio de palabras donde todos manifiestan sus diferentes puntos de vistas.

### **Supervisión**

Según Mercado (2001), “supervisión es hacer un seguimiento de las cosas que se mandó hacer. Cada jefe de área superior tiene que visualizar a cada área inferior, viendo si cumplen con sus tareas dadas.”

La supervisión es controlar que las cosas se hagan de manera organizada, guiando a los trabajadores.

### **Motivación**

Según Mercado (2001), “Es el impulso que cada jefe tiene para que sus colaboradores hagan las cosas bien y de la mejor manera, logrando las cosas en el menor tiempo y minimizando el costo.”

Cuando una persona está motivada realiza sus actividades porque él quiere hacerlo.

### **DIMENSIÓN 4: Control**

Para Koontz (2003), “Cada colaborador tiene que contar con el mejor desempeño posible y así reducir las metas individuales que cada jefe le dice que cumpla, pero basándose en las normas institucionales.”

#### **Importancia del control**

El control es de vital importancia dado que se aplica todo lo establecido anteriormente, informa sobre la situación de la empresa, ahorra el proceso y minimiza errores. (Münch, 2015, p.44)

En el párrafo anterior, refleja en que la importancia es reducir y ahorrar tiempo evitando errores, corrigiendo los planes para que se efectúen de la mejor manera.

## **Desempeño individual**

Según Alles, M (2002) establece:

“Una evaluación de trabajo debe relacionarse siempre con relación al perfil de puesto, solo se podrá decir que un individuo se desempeña bien o mal”. (p.27).

Desempeño individual es ver los avances de cada trabajador con el objetivo asignado, teniendo en cuenta las nuevas habilidades adquiridas en el transcurso del trabajo asignado.

## **Reducción de errores**

Según Juran (2005), “el error es función de la variabilidad humana. No hay nada más variable que el ser humano; nadie hace la misma cosa dos veces igual, lo que significa que cada acción es una fuente de potenciales errores. Aunque los errores nunca puedan ser totalmente eliminados, aquellos que provengan de inadecuaciones de la situación laboral pueden reducirse.”

Reducción de errores se da por el parte del empleado ya que depende de la situación laboral y la forma que este la reduce.

### **1.3.2. Variable Dependiente: Eficacia Administrativa**

#### **Caracterización jurídica**

La eficacia es alcanzar los objetivos sin importar nada, en cambio la eficiencia es llegar a los objetivos en el menor tiempo y minimizando gastos. (Parejo, 1995, p.91).

En este caso, la eficacia administrativa recae en los administradores los cuales tienen el deber de recurrir a los objetivos pero sin usar recursos extras. (Gómez, 2007, p.132).

Según los dos autores, menciona que la eficacia es realizar los objetivos propuestos minimizando el uso de recursos.

#### **Concepto de la eficacia administrativa**

Es el logro de llegar a los objetivos pero esto no incurre al tiempo, ni a los recursos utilizar, ni a la forma de llegar a ellos y ni a la mano de obra utilizada. (Albi, 2000).

Según Albi, menciona que la eficacia muestra la relación entre el objetivo fijado y los resultados ganados.

## **DIMENSIÓN 1: Crecimiento empresarial**

Asimismo, AECA (1996) nos relaciona el crecimiento con el incremento ya sea monetario, de producción y ventas; pero este lleva consigo un mejoramiento interno de los colaboradores y jefes en conjunto porque la organización también es importante.

### **Salario**

“El monto que una empresa paga a sus trabajadores por el servicio brindado y este se da de manera periódica.” (Desdentado, 2004, p. 347)

De acuerdo a lo mencionado el salario es el dinero que le es pagado al colaborador por su trabajo realizado.

### **Competitividad**

Para Porter, “Se determina en base a distintos rasgos, y de los cuales hay cuatro puntos que son principales.”

Depende del punto de referencia es la habilidad que tiene cada trabajador para producir productos, haciendo crecer la ganancia.

## **DIMENSIÓN 2: Eficiencia**

### **Concepto de la eficiencia**

Según la Real Academia Española (RAE) la eficiencia es “la mejor relación posible entre la producción y el consumo.”

Dicho en otras palabras, es la relación entre los costos y los productos.

Para Álvarez (2001), menciona que existen tres tipos las cuales todas se relacionan siendo el costo de los insumos relacionados con la reducción de la producción.

### **Garantizar la calidad**

La calidad tiene que ver con la expectativa que tiene el cliente del producto o servicio. En otras palabras, es la visión del cliente. (García, 2001).

Garantizar la calidad es brindar un buen servicio y que el cliente lo perciba así.

## **Optimización**

Según Alarcón (2011), “Se relaciona con sacar buenos resultados, mayor efectividad en base al desempeño del trabajo hecho.”

Es mejorar un trabajo realizado buscando la forma de obtener mejores resultados para la empresa.

## **DIMENSIÓN 3: Desempeño laboral**

Por su parte Chiavenato (2009), propone que:

En las estaciones reales las empresas están aumentando su enfoque y actuación estratégica. Todo método lucrativo se ejecuta con la colaboración unida de varios socios. Con los cuales ayuda con cierto recurso, los individuos ya no son más un recurso, se convierten en socias de una colocación aportando con su colaboración llena. (p. 5).

Se concluye que mientras más intervención y participación de los empleados halla, los resultados serán los deseados, ya que implica mejor desempeño y compromiso laboral.

## **Aptitudes**

Según García (2010) establece que:

Depende de la actividad organizacional, conductas cooperativas, desinteresadas, espontaneas, además se afirma que el aspecto psicosocial no es un componente del compromiso sino una consecuencia del mismo, de forma que el compromiso se relaciona positivamente con este tipo de conductas. (p, 16).

La aptitud se relaciona con la conducta de la persona siendo un compromiso positivo.

## **Cualidades personales**

Las relaciones humanas, es concebida tanto una habilidad del administrador, como un proceso difícil y constante de transmisión de información, no es cuestión de dar órdenes, sino de saber motivar a los subordinados para cumplir las órdenes voluntariamente . (Soria, 2004, p. 30).

De acuerdo al autor las cualidades se manifiestan cuando uno sabe motivar a sus trabajadores para que se cumplan los objetivos.

#### **DIMENSIÓN 4: Efectividad administrativa**

Para Planas (2005), “En pocas palabras es el equilibrio indicado entre eficacia y eficiencia.”

Siendo esta los objetivos obtenidos dados de los objetivos generales.

##### **Productividad**

Coll y Blasco (2006) definen la productividad como “la cantidad de recursos utilizados para alcanzar cada producción asignada.” (p.140)

Es la producción realizada por cada trabajador de manera óptima mediante los factores de producción.

##### **Equilibrio**

Según García (2002), el equilibrio es estar en la posición adecuada, entre lo bueno y lo malo, hacer las cosas de manera equilibrada a favor de la empresa.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema General**

¿Cómo influye el proceso administrativo en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018?

##### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿Cómo influye la planeación en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018?

¿Cómo influye la organización en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018?

¿Cómo influye la dirección en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018?

¿Cómo influye el control en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

Dicha investigación se realizó para determinar cómo influye el proceso administrativo en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María – año 2018, cabe señalar que es importante y determinante que la empresa requiere saber el análisis interno de la entidad para poder contar con una buena gestión del proceso administrativo, sin embargo podemos ver que en la actualidad este es el problema es de muchas organizaciones, debido a que las consecuencias del mal manejo del proceso administrativo se ve reflejado en la eficacia administrativa, consecuentemente a ello en la rentabilidad empresarial. Asimismo podremos indagar las causas principales del proceso administrativo, que están alterando la organización con respecto a los clientes. Finalizando la investigación se darán a conocer los motivos que ocasionan el proceso administrativo a fin de establecer con la entidad con un mejor soporte laboral. Así conocer los factores determinantes para una buena eficacia administrativa en la SUNARP.

### **Justificación teórica**

Esta investigación se realizó con el fin de aumentar conocimiento existente en base a las consecuencias que pueden traer para la organización el buen manejo del proceso administrativo el cual se verá reflejado en la eficacia administrativa que se brinde a la organización para la cual se encuentre laborando.

### **Justificación práctica**

Dicha investigación se hizo para descubrir el grado de influencia del proceso administrativo y la eficacia administrativa en la SUNARP, identificando también cuáles son sus causas principales y las consecuencias que traerá en el futuro.

### **Justificación metodológica**

El proyecto se realizó empleando encuestas y estas siendo procesadas por el programa de SSPS, así sabremos la influencia entre el proceso administrativo y la eficacia administrativa con ello tomar acciones inmediatas para la solución del problema aplicando estrategias adecuadas en la organización.

En tal contexto se buscó determinar y plantear, los beneficios y repercusiones que estos dos factores tendrán sobre la organización, de esta manera poder brindar todas

las condiciones para generar un clima laboral adecuado, promoviendo el trabajo en equipo lo que surtirá resultados positivos, creando un ambiente de aprendizaje constante, dejando de lado la incertidumbre, tensión y frustración en el día a día laboral, teniendo en cuenta que los colaboradores son la parte principal de la organización y por eso debemos saber el grado de identificación, motivación y satisfacción están los colaboradores vinculados a la misma.

La ejecución del presente estudio descriptivo se realizó con la participación del total de los trabajadores de la SUNARP, logrando la cuantificación y análisis de los datos obtenidos mediante el Programa SPSS. Esto nos permitirá identificar la relación existente entre estas dos variables, logrando obtener mejores resultados.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

El proceso administrativo influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicos**

La planeación influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

La organización influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

La dirección influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

El control influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la influencia del proceso administrativo en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar la influencia de la planeación en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

Determinar la influencia de la organización en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

Determinar la influencia de la dirección en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

Determinar la influencia del control en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **Diseño: No experimental de corte transversal**

Huamanchumo y Rodríguez (2015) conceptualizan lo siguiente:

Nos dice que este tipo de investigación es la que nos va a permitir ser observadores para posteriormente analizarlos. Asimismo, se refiere a transversal puesto que estos acontecimientos se dan en un solo momento determinado. (p. 85)

#### **2.1.1. Tipo de investigación:**

##### **Aplicada**

Para conceptualizar el tipo de investigación los autores indican:

Según lo citado anteriormente, se puede comprender que la investigación es aplicada ya que podemos ponerla en práctica en una problemática de la vida común, es decir con los conocimientos teóricos ya establecidos será el punto de partida para aplicarlos en la vida diaria. (p.73).



### **2.1.2. Nivel de investigación:**

#### **Causal**

Huamanchumo y Rodríguez (2015), mencionan:

Los estudios explicativo o causal nos servirán para determinar una causa de origen de cualquier fenómeno y la consecuencia o efecto que este puede traer consigo, por ende esto no ayudará a establecer la relación que existen entre dos variables. (p.88)

### **2.2. Variables, operacionalización**

#### **Variable 1: Proceso Administrativo**

Es un conjunto de etapas que se da de manera sucesiva, siendo una estructura muy útil para los administradores logrando así los conocimientos administrativos como: la planeación, organización, dirección y control.

#### **Variable 2: Eficacia Administrativa**

La eficacia administrativa es alcanzar los objetivos organizacionales mediante el mejor grado de resultados posible. Cuando una persona es eficaz sabe escoger los objetivos adecuados.

#### **Significativamente**

“De manera significativa a su vez trae consigo lo siguiente significativo que denota o dar conocer con claridad una cosa que tiene importancia por representar denotar algo.” (Diccionario Normativo Galego Castelán, 2000, p.874)

Según lo explicado, el término significativamente da a entender que se trata de una cantidad representativa por lo cual denota importancia.

### **2.3. Población y muestra**

#### **2.3.1. Población**

“Son las personas que conforman o son materia de estudio.” (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.118).

La presente investigación, la población estuvo formada por 100 trabajadores administrativos de la SUNARP, los cuales se caracterizan por tener una edad promedio entre 20 y 50 años, en su mayoría mujeres y hombres, con estudios superiores.

### 2.3.2. Muestra

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

n= Tamaño de la muestra  
z= Nivel de confianza deseado  
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
q= Proporción de la población con la característica deseada (fracaso)  
e= Nivel de error dispuesto a cometer  
N= Tamaño de la población

Dónde:

Z=95%

N=100

e=5%

Obteniendo como resultado el tamaño de la muestra n= 80 trabajadores administrativos.

Tabla 1: Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES DE VARIABLES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Variable independiente:  PROCESO ADMINISTRATIVO	El proceso administrativo es un conjunto de etapas que se da de manera sucesiva, siendo una estructura muy útil para los administradores logrando así los conocimientos administrativos como: la planeación, organización, dirección y control.	PLANEACIÓN	Selección de objetivos	3	Escala Ordinal: 1=NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE
			Toma de decisiones	1	
			Acciones futuras	2	
		ORGANIZACIÓN	Estructura organizacional	5 y 9	
			Descripción de puestos	4	
		DIRECCIÓN	Comunicación	15	
			Supervisión	6	
			Motivación	7	
		CONTROL	Desempeño individual	8	
			Reducción de errores	12	
Variable dependiente:  EFICACIA ADMINISTRATIVA	La eficacia administrativa es alcanzar los objetivos organizacionales mediante el mejor grado de resultados posible. Cuando una persona es eficaz sabe escoger los objetivos adecuados.	CRECIMIENTO EMPRESARIAL	Salario	18	Escala Ordinal: 1=NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE
			Competitividad	13 y 14	
		EFICIENCIA	Garantizar la calidad	11	
			Optimización	17	
		DESEMPEÑO LABORAL	Aptitudes	10	
			Cualidades personales	16	
		EFECTIVIDAD ADMINISTRATIVA	Productividad	19	
			Equilibrio	20	

Fuente: Elaboración propia.

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

### **2.4.1. Técnica**

La encuesta es un procedimiento de interrogantes realizada a una muestra de personas.” (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.166)

Con la finalidad de realizar una encuesta hecha a los trabajadores administrativos de la SUNARP distrito de Jesús María, 2018, ello evaluando las respuestas y lograr una medición de actitudes y su conformidad. (p.166)

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Cabe manifestar que en la presente investigación se utilizó el instrumento empleado denominado cuestionario, el mismo que consta de 20 preguntas, las cuales se elaboraron en base a las dimensiones e indicadores de las variables propuestas.

### **2.4.3. Validación de juicio de expertos**

En la presente investigación instrumento fue validado y sometido a juicio de expertos, lo que permitió diferenciar las dimensiones e indicadores propuestos con los ítems respectivos, expresados en las preguntas. Los expertos que colaboraron en la validación fueron integrantes docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, los cuales se mencionan a continuación, indicando los siguientes resultados:

Tabla 2: Matriz de Validación del instrumento de obtención de datos.

<b>VALIDADOR</b>	<b>OPINIÓN DEL EXPERTO</b>
Mg. Casma Zarate Carlos Antonio	Aplicable
Dr. Costilla Castillo, Pedro.	Aplicable
Mg. Rosales Dominguez Ediht Geobana	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

La calificación de los docentes mencionados fue aplicable, luego de hacer las correcciones y sugerencias para su mejora, las cuales se llevaron a cabo.

#### 2.4.4. Confiabilidad

“El Alfa de Cronbach, sirve para medir las preguntas realizadas y las respuestas obtenidas.” (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.194)

Mediante esto se visualiza el nivel de influencia entre variables, por lo cual se ingresaron los datos en la vista de datos del programa estadístico SPSS versión 20, el cual, mediante una prueba piloto realizado a 10 trabajadores administrativos de la SUNARP, distrito de Jesús María, se obtiene como resultado:

**Tabla 3: Resumen del procesamiento de los casos.**

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

**Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad.**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	20

**Tabla 5: Coeficientes de alfa de Cronbach.**

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

**Fuente:** Fuente: George y Mallery (2003, p.231)

De acuerdo a lo expresado por el autor, esta escala es la que determinó en qué posición estamos, es decir si nuestro instrumento es confiable o no. (p.12)

### **Interpretación:**

El Alfa de Cronbach tiene un nivel de confiabilidad de 0,858 por lo tanto la prueba es confiable, las que tienen un valor aceptable para su aplicación.

### **2.5. Método de análisis de datos**

El “Método hipotético-deductivo es la vía primera de inferencias lógicas deductivos para dar a conocer de lo general a lo particular.” (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p.155).

La recopilación de la información se realizó en dos visitas a la SUNARP con el fin de interrogar a los trabajadores administrativos cuyos resultados se examinaron mediante el programa estadístico SPSS versión 20.

### **2.6. Aspectos éticos**

Se puso como primer punto la veracidad, juntando los datos alcanzados y la confiabilidad de los colaboradores de la SUNARP que participaron como objeto de investigación. Por lo tanto, todo será veras y se podrá corroborar.

De la misma manera, como segundo punto se tuvo en cuenta el respeto a la privacidad por eso se prohíbe revelar la identidad de los colaboradores protegiendo con el anonimato.

## **III. RESULTADOS**

### **PRUEBA DE HIPÓTESIS**

#### **Hipótesis General**

Hi: El proceso administrativo influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

H0: El proceso administrativo no influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

#### **Regla de Decisión:**

La Significancia del Trabajo (Sig. T) = 0.05

Nivel de confianza = 95%; Z = 1.96

Si Sig. P < 0,05; Rechaza la Hipótesis nula (HO)

Si Sig. P > 0,05; Acepta la Hipótesis nula (HO)

Tabla N° 16 Correlación del proceso administrativo en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María – 2018

		VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO	VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	,284*
		Sig. (bilateral)	,011
		N	80
	VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,011
		N	80

Fuente: SPSS 20.

Tabla 17. Nivel de medición de las variables

Coefficiente	Correlación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández et al. (1998)

**Interpretación:** Según la **Tabla 16** la correlación muestra un valor de 0,284 y comparado con la **Tabla 17** de nivel de medición de las variables, se observa que la correlación es **positiva media**. Además la significancia encontrada (Sig.) es 0,011 según la regla de decisión es < a 0,05, por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (HO) aceptando la Hipótesis Alterna (Hi) y esto determina que **las dos variables están relacionadas**.

Tabla 18. Análisis de regresión lineal

		Coeficientes <sup>a</sup>				Sig.
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	2,231	,575		3,882	,000
	VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO	,375	,146	,279	2,567	,012

a. Variable dependiente: VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIVA

Fuente: SPSS 20.

**Interpretación:** En la tabla 18 vemos que el coeficiente Beta (B) es de 2,231, así como el coeficiente de la variable independiente proceso administrativo es de 0,375 lo que sirvió para generar la ecuación de regresión lineal. De igual forma el estadístico de **Regresión lineal (t)** tiene un valor de 2,567 la cual nos dice que cae en la zona de rechazo de H0; según la significancia que se encontró para “t” es 0,012 la que es menor a la significancia de trabajo 0,5 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

### Hipótesis específico 1

Hi: La planeación influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

H0: La planeación no influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

### Regla de Decisión:

La Significancia del Trabajo (Sig. T) = 0.05

Nivel de confianza = 95%; Z = 1.96

Si Sig. P < 0,05; Rechaza la Hipótesis nula (HO)

Si Sig. P > 0,05; Acepta la Hipótesis nula (HO)



Tabla 19. Correlación de la planeación en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María – 2018

			DIMENSIÓN PLANEACIÓN	VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	DIMENSIÓN PLANEACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	-,008
		Sig. (bilateral)	.	,945
		N	80	80
	VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	-,008	1,000
		Sig. (bilateral)	,945	.
		N	80	80

Fuente: SPSS 20.

**Interpretación:** Según la **Tabla 19** la correlación muestra un valor de -0,008 y comparado con la **Tabla 17** de nivel de medición de las variables, se observa que la correlación es **negativa débil**. Además la significancia encontrada (Sig.) es 0,945 según la regla de decisión es  $P > 0,05$ , por lo que se acepta la Hipótesis Nula (H0) rechazando la Hipótesis Alterna (Hi) y esto determina que **la planeación no influye en la eficacia administrativa**.

Tabla 20. Análisis de regresión lineal

		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
Modelo		B	Error típ.	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	3,700	,536		6,908	,000
	DIMENSIÓN PLANEACIÓN	,000	,137	,000	,000	1,000

a. Variable dependiente: VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIVA

Fuente: SPSS 20.

**Interpretación:** En la tabla 20 vemos que el coeficiente Beta (B) es de 3,700, así como el coeficiente de la dimensión planeación es de 0,000 lo que sirvió para generar la ecuación de regresión lineal. De igual forma el estadístico de **Regresión lineal (t)** tiene un valor de 0,000 la cual nos dice que cae en la zona de acepto de H0; según la significancia que se encontró para “t” es 1,000 la que es mayor a la significancia de trabajo 0,5 por lo tanto se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.

## Hipótesis específico 2

Hi: La organización influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

H0: La organización no influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

### Regla de Decisión:

La Significancia del Trabajo (Sig. T) = 0.05

Nivel de confianza = 95%; Z = 1.96

Si Sig. P < 0,05; Rechaza la Hipótesis nula (HO)

Si Sig. P > 0,05; Acepta la Hipótesis nula (HO)

Tabla 21. Correlación de la organización en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

		DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80
	VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,219 ,051 80

Fuente: SPSS 20.

**Interpretación:** Según la **Tabla 21** la correlación muestra un valor de -0,219 y comparado con la **Tabla 17** de nivel de medición de las variables, se observa que la correlación es **negativa media**. Además la significancia encontrada (Sig.) es 0,051 según la regla de decisión es  $P > 0,05$ , por lo que se acepta la Hipótesis Nula (H0) rechazando la Hipótesis Alterna (Hi) y esto determina que **la organización no influye en la eficacia administrativa**.

Tabla 22. Análisis de regresión lineal

		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
Modelo		B	Error típ.	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	4,366	,406		10,745	,000
	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	-,155	,094	-,184	-1,654	,102

a. Variable dependiente: VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIVA

Fuente: SPSS 20.

**Interpretación:** En la tabla 22 vemos que el coeficiente Beta (B) es de 4,366, así como el coeficiente de la dimensión organización es de -0,155 lo que sirvió para generar la ecuación de regresión lineal. De igual forma el estadístico de **Regresión lineal (t)** tiene un valor de -1,654 la cual nos dice que cae en la zona de rechazo de H<sub>0</sub>; según la significancia que se encontró para “t” es 0,102 la que es menor a la significancia de trabajo 0,5 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

### Hipótesis específico 3

Hi: La dirección influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

H<sub>0</sub>: La dirección no influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

### Regla de Decisión:

La Significancia del Trabajo (Sig. T) = 0.05

Nivel de confianza = 95%; Z = 1.96

Si Sig. P < 0,05; Rechaza la Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si Sig. P > 0,05; Acepta la Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 23. Correlación de la dirección en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

			DIMENSIÓN DIRECCIÓN	VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	DIMENSIÓN DIRECCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,260*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	80	80
	VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	,260*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	80	80

Fuente: SPSS 20.

**Interpretación:** Según la **Tabla 23** la correlación muestra un valor de 0,260 y comparado con la **Tabla 17** de nivel de medición de las variables, se observa que la correlación es **positiva media**. Además la significancia encontrada (Sig.) es 0,020 según la regla de decisión es  $< 0,05$ , por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H0) aceptando la Hipótesis Alternativa (Hi) y esto determina que **la dirección influye en la eficacia administrativa**.

Tabla 24. Análisis de regresión lineal

		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
Modelo		B	Error típ.	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	2,640	,453		5,833	,000
	DIMENSIÓN DIRECCIÓN	,278	,118	,258	2,358	,021

a. Variable dependiente: VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIVA

Fuente: SPSS 20.

**Interpretación:** En la tabla 24 vemos que el coeficiente Beta (B) es de 2,640 así como el coeficiente de la dimensión dirección es de 0,278 lo que sirvió para generar la ecuación de regresión lineal. De igual forma el estadístico de **Regresión lineal (t)** tiene un valor de 2,358 la cual nos dice que cae en la zona de rechazo de H0; según la

significancia que se encontró para “t” es 0,021 la que es menor a la significancia de trabajo 0,5 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

#### Hipótesis específico 4

Hi: El control influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

H0: El control no influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María – 2018.

#### Regla de Decisión:

La Significancia del Trabajo (Sig. T) = 0.05

Nivel de confianza = 95%; Z = 1.96

Si Sig. P < 0,05; Rechaza la Hipótesis nula (HO)

Si Sig. P > 0,05; Acepta la Hipótesis nula (HO)

Tabla 25. Correlación del control en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.

			DIMENSIÓN N CONTROL	VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATI VA
Rho de Spearman	DIMENSIÓN CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000	-,036
		Sig. (bilateral)	.	,750
		N	80	80
	VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIV A	Coeficiente de correlación	-,036	1,000
	Sig. (bilateral)	,750	.	
	N	80	80	

Fuente: SPSS 20.

**Interpretación:** Según la **Tabla 25** la correlación muestra un valor de -0,036 y comparado con la **Tabla 17** de nivel de medición de las variables, se observa que la correlación es **negativa débil**. Además la significancia encontrada (Sig.) es 0,750 según

la regla de decisión es  $P > 0,05$ , por lo que se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) rechazando la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) y esto determina que **el control no influye en la eficacia administrativa.**

Tabla 26. Análisis de regresión lineal

		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
Modelo		B	Error típ.	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	3,713	,345		10,766	,000
	DIMENSIÓN CONTROL	-,004	,093	-,004	-,039	,969

a. Variable dependiente: VARIABLE EFICACIA ADMINISTRATIVA

Fuente: SPSS 20.

**Interpretación:** En la tabla 24 vemos que el coeficiente Beta (B) es de 3,713 así como el coeficiente de la dimensión dirección es de -0,004 lo que sirvió para generar la ecuación de regresión lineal. De igual forma el estadístico de **Regresión lineal (t)** tiene un valor de -0,039 la cual nos dice que cae en la zona de acepto de  $H_0$ ; según la significancia que se encontró para “t” es 0,969 la que es mayor a la significancia de trabajo 0,5 por lo tanto se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El proceso administrativo nos da como resultado efectividad de los servicios que se presta a los usuarios. La presente la investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del proceso administrativo en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María – 2018 cuyo resultado obtenido fue que existe influencia entre el proceso administrativo y la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María – 2018; los cuales puede ser comparado con López (2014) quien evidenció que hay una relación entre los procesos administrativos y la efectividad de la gestión administrativa, lo cual si le pasa algo a la primera variable también le pasa a la segunda. Asimismo López (2013) concluye que cuando un proceso administrativo es deficiente se refleja en los colaboradores porque tienen dificultades para realizar sus funciones y ponen en riesgo la satisfacción de los usuarios.

Autor como Chiavenato refiere que los procesos administrativos son un conjunto de etapas que se da de manera sucesiva, siendo una estructura muy útil para los administradores logrando así los conocimientos administrativos como: la planeación, organización, dirección y control.

En los procesos administrativos en la empresa tiene que estar sostenido por el conocimiento de las funciones, metas y objetivos de la organización para que los trabajadores cumplan con su labor en forma eficaz, oportuna para mejorar la productividad y la satisfacción del usuario.

La efectividad administrativa es alcanzar los objetivos organizacionales mediante el mejor grado de resultados posible. Cuando una persona es eficaz sabe escoger los objetivos adecuados.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Existe influencia positiva entre el proceso administrativo y la eficacia administrativa, lo que evidencia la necesidad de mantener y fortalecer los procesos administrativos de la organización en beneficio del usuario.
2. No existe influencia entre la planeación y la eficacia administrativa, por lo que es necesario establecer estrategias para cumplir metas y objetivos que involucren a la organización.
3. No existe influencia entre la organización y la eficacia administrativa, se requiere establecer funciones que permitan definir los procesos administrativos para lograr la eficacia en los servicios que reciba el usuario.
4. Existe influencia positiva entre la dirección y la eficacia administrativa, se establece la necesidad de dirigir los procesos administrativos en función para lograr mejorar la productividad y la eficacia de los servicios que se prestan.
5. No existe influencia entre el control y la eficacia administrativa, evidenciando una deficiencia en la medición de los procesos en forma continua, los cuales están sujetos al seguimiento, control y evaluación para mantener una gestión eficiente y de calidad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a la SUNARP continuar fortaleciendo los procesos administrativos en la organización en beneficio del usuario.
2. Se recomienda a la SUNARP que planee sus estrategias para cumplir con las metas en base a los trabajadores.
3. Se sugiere a la SUNARP seguir con la buena división de trabajo y definir las funciones de cada trabajador.
4. Se sugiere a la SUNARP que dirija a cada usuario con los pasos que debe seguir para cada documentación, de manera personalizada y brindarle un buen apoyo para el usuario.
5. Se recomienda a la SUNARP que siga evaluando el desempeño de cada trabajador para ver resultados.



## VII. REFERENCIAS

- Alarcón, A (2011). *Optimización del proceso de elaboración de raciones en un servicio de alimentación colectiva*. Chile: Universidad Católica de la Santísima Concepción.
- Alles, M. (2002). *Desempeño por Competencias*. Uruguay: Ediciones Granica.
- Álvarez, A. (2001). *La medición de la eficiencia y la productividad*. Madrid: Pirámide.
- Coll, V.; Blasco, O. (2006). *Evaluación de la eficiencia mediante el análisis envolvente de datos. Introducción a los modelos básicos*. Edición electrónica. Universidad de Málaga.
- Desdentado. (2004). *La reforma concursal aspectos laborales y de seguridad social*. España: Editorial Lex nova.
- Gómez (2001). *Planeación y Organización de Empresas*. (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Gómez, J. (2007). *¿Se puede medir la eficiencia de las Administraciones públicas?* Madrid: Círculo de empresarios.
- Koontz (2003). *Administración una perspectiva Global*. (12ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Mercado, S. (2001). *Administración Aplicada Teoría y Práctica Primera Parte*. (2ª ed.). México: Limusa S.A. de C.V.
- Mercado, S. (2001). *Administración Aplicada Teoría y Práctica Segunda Parte*. (2ª ed.). México: Limusa S.A. de C.V.
- Münch (2015). *Fundamentos de Administración*. (11ª ed.). México: Trillas.
- Parejo, L. (1995), *La eficacia, principio de la actuación de la Administración*. Madrid: INAP.
- Planas, I. (2005). *Principales mecanismos de evaluación económica de políticas públicas*. (vol. I) *Ekonomiaz*, nº. 60, 3er Cuatrimestre.

**ANEXOS:****TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SUNARP, DISTRITO DE  
JESÚS MARÍA, AÑO 2018.**

La presente encuesta está dirigida a todos los trabajadores administrativos que laboran en la SUNARP.

**Instrucciones:**

Leer detenidamente las preguntas y luego marcar con una “X” según la opción elegida, exprese lo que usted considere. Marcando su opción, con 1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5= SIEMPRE

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿La toma de decisiones es evaluada con la organización por jefes y trabajadores, en forma oportuna?					
2	¿Las opiniones de los trabajadores sobre la gestión de los procesos administrativos son consideradas para las acciones futuras?					
3	¿Está de acuerdo con la selección de objetivos priorizados para lograr las metas colectivas?					
4	¿Es importante la descripción del puesto respecto a la actividad a desempeñar?					
5	¿Considera que el trato jefe a trabajador es horizontal?					
6	¿La empresa donde labora presenta una adecuada organización?					
7	¿Su trabajo es supervisado de manera continua?					
8	¿Se siente motivado de manera constante por parte de su jefe?					
9	¿La comunicación de todo el personal en la empresa es adecuada?					
10	¿Evalúan el desempeño laboral de manera individual?					
11	¿Recibe capacitaciones continuas de trabajo?					
12	¿El equipo plantea metas personales para cada integrante?					
13	¿Realiza sus actividades diarias teniendo en cuenta los procesos de manera rápida?					

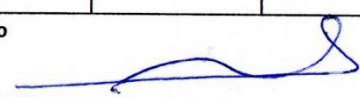
<b>14</b>	¿El salario que percibe es acorde con los trabajos realizados?					
<b>15</b>	¿Los trabajadores que brindan el servicio garantizan la calidad y el buen trato al usuario?					
<b>16</b>	¿Los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus obligaciones establecidas según las normas vigentes?					
<b>17</b>	¿Las actividades laborales a realizar día a día son de acuerdo a sus aptitudes y conocimientos?					
<b>18</b>	¿En el desempeño laboral existe confianza y respeto entre sus compañeros de trabajo?					
<b>19</b>	¿La empresa se enfoca en la optimización de recursos de cada trabajador?					
<b>20</b>	¿La empresa maneja un equilibrio entre el personal y sus funciones?					

Gracias por su colaboración.

### Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/ INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL:</b> ¿Cómo influye el proceso administrativo en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018?</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo influye la planeación en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018?</li> <li>¿Cómo influye la organización en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018?</li> <li>¿Cómo influye la dirección en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018?</li> <li>¿Cómo influye el control en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018?</li> </ol>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar la influencia del proceso administrativo en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la influencia de la planeación en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.</li> <li>Determinar la influencia de la organización en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.</li> <li>Determinar la influencia de la dirección en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.</li> <li>Determinar la influencia del control en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.</li> </ol>	<p><b>GENERAL:</b> El proceso administrativo influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.</p> <p><b>ESPECÍFICAS:</b></p> <p>La planeación influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.</p> <p>La organización influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.</p> <p>La dirección influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.</p> <p>El control influye significativamente en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - 2018.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Gestión del proceso administrativo</p>	<p><b>PLANEACIÓN</b> Selección de objetivos Toma de decisiones Acciones futuras</p> <p><b>ORGANIZACIÓN</b> Estructura organizacional Descripción de puestos</p> <p><b>DIRECCIÓN</b> Comunicación Supervisión Motivación</p> <p><b>CONTROL</b> Desempeño individual Reducción de errores</p>	<p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> No experimental transversal</p> <p><b>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Aplicada</p> <p><b>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Explicativo o causal</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 100 Trabajadores administrativos de la SUNARP, Jesús María.</p> <p><b>MUESTRA:</b> 80 trabajadores administrativos</p> <p><b>TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:</b> Programa estadístico SPSS 20</p>
			<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Eficacia administrativa</p>	<p><b>CRECIMIENTO EMPRESARIAL</b> Salario Competitividad</p> <p><b>EFICIENCIA</b> Garantizar la calidad Optimización</p> <p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b> Aptitudes Cualidades personales</p> <p><b>EFFECTIVIDAD ADMINISTRATIVA</b> Productividad Equilibrio</p>	

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<b>Título de la investigación:</b> "El proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - año 2018"							
<b>Apellidos y nombres del Investigador:</b> Patricia Ernestina Bendezú Vega							
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Edeht Geobana Rosales Domínguez							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Proceso administrativo	Planeación	Toma de decisiones	La toma de decisiones es evaluada por jefes y trabajadores, en conjunto?	Ordinal	X		
		Acciones futuras	Las opiniones de los trabajadores son consideradas para las acciones futuras?	Ordinal	X		
		Selección de objetivos	Esta de acuerdo con la selección de objetivos para cada trabajador?	Ordinal	X		
	Organización	Descripción de puestos	Es importante la descripción del puesto respecto a la actividad a desempeñar?	Ordinal	X		
		Estructura organizacional	El trato de jefe a trabajador es horizontal?	Ordinal	X		
			La empresa donde labora presenta una buena organización?	Ordinal	X		
	Dirección	Supervisión	Su trabajo es supervisado de manera diaria?	Ordinal	X		
		Motivación	Se siente motivado de manera constante por parte de su jefe?	Ordinal	X		
		Comunicación	La comunicación de todo el personal en la empresa es buena?	Ordinal	X		
	Control	Desempeño individual	Evalúan su desempeño de manera individual?	Ordinal	X		
Reducción de errores		Recibe capacitaciones de trabajo constantemente?	Ordinal	X			
Eficacia administrativa	Crecimiento empresarial	Competitividad	El equipo plantea metas personales para cada integrante?	Ordinal	X		
			Realiza sus actividades diarias de manera rápida?	Ordinal	X		
		Salario	El salario que percibe es acorde con los trabajos realizados?	Ordinal	X		
	Eficiencia	Garantizar la calidad	Los trabajadores que brindan el servicio garantizan la calidad y el buen trato?	Ordinal	X		
		Optimización	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus obligaciones?	Ordinal	X		
	Desempeño laboral	Aptitudes	Las actividades a realizar día a día son de acuerdo a sus aptitudes y conocimientos?	Ordinal	X		
		Cualidades personales	Existe confianza y respeto entre sus compañeros de trabajo?	Ordinal	X		
	Efectividad administrativa	Productividad	La empresa se enfoca en la optimización de recursos de cada trabajador?	Ordinal	X		
Equilibrio		La empresa maneja un equilibrio entre el personal y sus funciones?	Ordinal	X			
Firma del experto			Fecha				
			3/4/17				

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<b>Título de la investigación:</b> "El proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - año 2018"							
<b>Apellidos y nombres del Investigador:</b> Patricia Ernestina Bendezú Vega							
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> <i>Mg. Carlos Antonio Casma Zarate</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Proceso administrativo	Planeación	Toma de decisiones	La toma de decisiones es evaluada por jefes y trabajadores, en conjunto?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Acciones futuras	Las opiniones de los trabajadores son consideradas para las acciones futuras?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Selección de objetivos	Esta de acuerdo con la selección de objetivos para cada trabajador?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Organización	Descripción de puestos	Es importante la descripción del puesto respecto a la actividad a desempeñar?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estructura organizacional	El trato de jefe a trabajador es horizontal?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
			La empresa donde labora presenta una buena organización?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección	Supervisión	Su trabajo es supervisado de manera diaria?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	Se siente motivado de manera constante por parte de su jefe?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	La comunicación de todo el personal en la empresa es buena?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Control	Desempeño individual	Evalúan su desempeño de manera individual?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
Reducción de errores		Recibe capacitaciones de trabajo constantemente?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>			
Eficacia administrativa	Crecimiento empresarial	Competitividad	El equipo plantea metas personales para cada integrante?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Realiza sus actividades diarias de manera rápida?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Salario	El salario que percibe es acorde con los trabajos realizados?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Eficiencia	Garantizar la calidad	Los trabajadores que brindan el servicio garantizan la calidad y el buen trato?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Optimización	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus obligaciones?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desempeño laboral	Aptitudes	Las actividades a realizar día a día son de acuerdo a sus aptitudes y conocimientos?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cualidades personales	Existe confianza y respeto entre sus compañeros de trabajo?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Efectividad administrativa	Productividad	La empresa se enfoca en la optimización de recursos de cada trabajador?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Equilibrio	La empresa maneja un equilibrio entre el personal y sus funciones?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Firma del experto</b>			Fecha <i>03/11/17</i>				

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

<b>Título de la investigación:</b> "El proceso administrativo y su influencia en la eficacia administrativa en la SUNARP, Jesús María - año 2018"							
<b>Apellidos y nombres del Investigador:</b> Patricia Ernestina Bendezú Vega							
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Dr. Pedro Castilla Castillo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Proceso administrativo	Planeación	Toma de decisiones	La toma de decisiones es evaluada por jefes y trabajadores, en conjunto?	Ordinal	/		
		Acciones futuras	Las opiniones de los trabajadores son consideradas para las acciones futuras?	Ordinal	/		
		Selección de objetivos	Esta de acuerdo con la selección de objetivos para cada trabajador?	Ordinal	/		
	Organización	Descripción de puestos	Es importante la descripción del puesto respecto a la actividad a desempeñar?	Ordinal	/		
		Estructura organizacional	El trato de jefe a trabajador es horizontal? La empresa donde labora presenta una buena organización?	Ordinal	/		
	Dirección	Supervisión	Su trabajo es supervisado de manera diaria?	Ordinal	/		
		Motivación	Se siente motivado de manera constante por parte de su jefe?	Ordinal	/		
		Comunicación	La comunicación de todo el personal en la empresa es buena?	Ordinal	/		
	Control	Desempeño individual	Evalúan su desempeño de manera individual?	Ordinal	/		
		Reducción de errores	Recibe capacitaciones de trabajo constantemente?	Ordinal	/		
Eficacia administrativa	Crecimiento empresarial	Competitividad	El equipo plantea metas personales para cada integrante? Realiza sus actividades diarias de manera rápida?	Ordinal	/		
		Salario	El salario que percibe es acorde con los trabajos realizados?	Ordinal	/		
		Garantizar la calidad	Los trabajadores que brindan el servicio garantizan la calidad y el buen trato?	Ordinal	/		
	Eficiencia	Optimización	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus obligaciones?	Ordinal	/		
		Aptitudes	Las actividades a realizar día a día son de acuerdo a sus aptitudes y conocimientos?	Ordinal	/		
	Desempeño laboral	Cualidades personales	Existe confianza y respeto entre sus compañeros de trabajo?	Ordinal	/		
		Productividad	La empresa se enfoca en la optimización de recursos de cada trabajador?	Ordinal	/		
	Efectividad administrativa	Equilibrio	La empresa maneja un equilibrio entre el personal y sus funciones?	Ordinal	/		
Firma del experto			Fecha 03/11/18				