



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión administrativa y calidad de servicio en el área registral de la  
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos –Sunarp, La  
Molina 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Br. Chirihuana Crespo, Erick Guillermo (ORCID: 0000-0002-8118-7705)

**ASESORES:**

Dr. Darien Barramedo, Rodríguez Galan (ORCID: 0000-0001-6298-7419)

Mgt. Erazo Romani, Stephanie (ORCID: 0000-0001-7601-1900)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

### **Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desfallecer en el camino. A mis padres que me inculcaron el valor de la perseverancia, que es un pilar muy importante en la vida del hombre, por su amor, su entrega y sobre todo por sus enseñanzas que día a día me obsequian.

### **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios, por darme la vida y a mis padres Simona y Guillermo, por todo su apoyo incondicional y enseñarme nuevas cosas durante mi vida profesional. Asimismo, también doy gracias a todas las personas (Profesores, amigos y colegas) que me ayudaron a finalizar exitosamente este proyecto de investigación de tesis, y concretar otro sueño más en mi vida.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variable y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN .....	31
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS .....	43

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de Gestión administrativa</i> .....	18
Tabla 2. <i>Operacionalización de Calidad de servicio</i> .....	19
Tabla 3. <i>Expertos de la validación de los instrumentos</i> .....	22
Tabla 4. <i>Relación de Expertos-Gestión administrativa</i> .....	22
Tabla 5. <i>Relación de Expertos-Calidad de servicio</i> .....	24
Tabla 6. <i>Fiabilidad de la variable gestión administrativa</i> .....	26
Tabla 7. <i>Fiabilidad de la variable calidad de servicio</i> .....	26
Tabla 8. <i>Distribución de frecuencia de gestión administrativa y calidad de servicio</i> .....	28
Tabla 9. <i>Distribución de frecuencia para planeación y calidad de servicio</i> .....	29
Tabla 10. <i>Distribución de frecuencia para organización y calidad de servicio</i> .....	30
Tabla 11. <i>Distribución de frecuencia para dirección y calidad de servicio</i> .....	31
Tabla 12. <i>Distribución de frecuencia para Control y calidad de servicio</i> .....	32

## RESUMEN

La investigación cuyo título fue, Gestión administrativa y calidad de servicio en el área registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-Sunarp, La Molina 2018, tuvo como objetivo general; Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-Sunarp, La Molina 2018. El método de investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo correlacional y de tipo aplicada. La población estuvo conformada por 30 colaboradores de la oficina Registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, de manera que, mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia se tuvo una muestra censal encuestando a la totalidad de trabajadores y sus respuestas fueron registradas en la base de datos. El instrumento fue el cuestionario conformado por 30 ítems para la gestión administrativa y para la calidad de servicio se utilizó el modelo SERVQUAL constituido por 22 ítems; ambos presentaron la escala tipo Likert. Por otro lado, los resultados obtenidos en el análisis estadístico con la prueba Rho Spearman se obtuvo una correlación moderada en un  $0.673^{**}$ , además con la previa evaluación y análisis, se obtuvo un “nivel de significancia” de 0.000 que por ser menor a 0.05, se demostró que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos -Sunarp.

**Palabras claves:** Planeación, organización, dirección, control, calidad de servicio, gestión administrativa.

## ABSTRACT

The investigation whose title was, Administrative management and quality of service in the registry area of the National Superintendency of Public Registries-Sunarp, La Molina 2018, had as a general objective; Determine the relationship between administrative management and quality of service in the registry area of the National Superintendency of Public Records-Sunarp, La Molina 2018. The research method was of a non-experimental cross-sectional design, of a correlational descriptive level and of applied rate. The population was made up of 30 collaborators from the Registry office of the National Superintendency of Public Registries, so that, through non-probabilistic sampling for convenience, a census sample was obtained, surveying all workers and their responses were recorded in the database. of data. The instrument was the questionnaire made up of 30 items for administrative management and for the quality of service, the SERVQUAL model made up of 22 items was used; both presented the Likert-type scale. On the other hand, the results obtained in the statistical analysis with the Rho Spearman test, a moderate correlation was obtained in 0.673 \*\*, in addition to the previous evaluation and analysis, a "significance level" of 0.000 was obtained, which, because it was less than 0.05, it was demonstrated that there is a relationship between administrative management and quality of service in the registry area of the National Superintendency of Public Registries -Sunarp.

**Keywords:** Planning, organization, management, control, quality of service, administrative-management.