



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL
REGISTRO DE BIENES MUEBLES, SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE REGISTROS PÚBLICOS, SAN ISIDRO 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

SAAVEDRA INUMA, JOSE ARON (ORCID: 0000-0001-5662-7660)

ASESOR:

Dr. DIAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO (ORCID: 0000-0001-9543-0828)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018

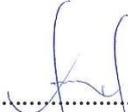
PÁGINA DEL JURADO

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

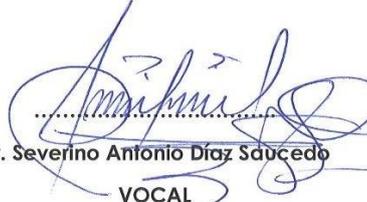
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **SAAVEDRA INUMA JOSE ARON** cuyo título es: **"BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL REGISTRO DE BIENES MUEBLES, SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS, SAN ISIDRO 2018"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) Dieciséis (letras).

Los Olivos, 30 de noviembre del 2018


.....
Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza
PRESIDENTE


.....
Mg. Carlos Antonio Casma Zarate
SECRETARIO


.....
Dr. Severino Antonio Díaz Saucedo
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

A mi madre Helia Inuma Linarez por ser mi inspiración y el apoyo brindado incondicionalmente a lo largo de mi vida, a mi padre Jose Saavedra Ruiz por su ayuda y motivación a lo largo de mi etapa formativa y a mis profesores por el conocimiento que me inculcaron durante mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Severino Antonio Díaz Saucedo, por su orientación, tiempo y dedicación durante la elaboración de la tesis.

A la Gerencia de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos por contribuir incondicionalmente, para el desarrollo de la presente investigación.

DECLARACION DE AUNTENCIDAD

Yo Saavedra Inuma, Jose Aron con DNI N° 76175725, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 de información aportada por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.



Jose Aron Saavedra Inuma

Lima, 06 de diciembre del 2018

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Burocracia y Satisfacción de los Usuarios del Registro de Bienes Muebles, Superintendencia Nacional de Registros Públicos, San Isidro 2018**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

Jose Aron Saavedra Inuma

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUNTENCIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN.....	ix
I. INTRODUCCION	10
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	12
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	15
1.4. Justificación.....	19
1.5. Formulación del Problema	20
1.6. Objetivos	21
1.7. Hipótesis.....	22
II. METODOLOGÍA.....	23
2.1. Método	24
2.2. Diseño de la Investigación	24
2.3. Nivel.....	24
2.4. Tipo de Investigación.....	24
2.5. Enfoque	24
2.6. Variables, Operacionalización.....	25
2.7. Cuadro de Operacionalización de Variables	31
2.8. Unidad de Análisis, Muestra, Población y Diseño Muestral	32
2.9. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos	32
2.10. Método de Análisis de Datos.....	35
2.11. Aspecto Éticos	35
III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
VII. ANEXOS	64

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 .Resumen de Procesamiento de Casos.....	33
Tabla 2. Tabla de Rasgos de Confiabilidad.....	33
Tabla 3. Resumen de Procesamiento de Casos.....	34
Tabla 4. Tabla de Rasgos de Confiabilidad.....	34
Tabla 5. Burocracia (Agrupada)	37
Tabla 6. Satisfacción de los Usuarios (Agrupada).....	38
Tabla 7. Gestión Administrativa Pública (Agrupada).....	39
Tabla 8. Organización (Agrupada)	39
Tabla 9. Excelencia Organizacional (Agrupada).....	40
Tabla 10. Atención al Usuario (Agrupada)	40
Tabla 11. Expectativas (Agrupada).....	41
Tabla 12. Experiencia (Agrupada).....	41
Tabla 13. Grado de Relación	42
Tabla 14. Correlaciones: <i>Burocracia en relación con la Satisfacción de los Usuarios</i>	43
Tabla 15. Correlaciones: <i>Burocracia en relación con la Atención al Usuario</i>	44
Tabla 16. Correlaciones: <i>Excelencia en la Gestión en relación con la Satisfacción de los Usuarios</i>	45
Tabla 17. Correlaciones: <i>Burocracia en relación con las expectativas de los usuarios</i>	47
Tabla 18. Correlaciones: <i>Gestión Administrativa Pública en relación con la Atención al Usuario</i>	48

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Porcentaje de frecuencia de la variable Burocracia</i>	37
<i>Ilustración 2. Porcentaje de la variable Satisfacción de los Usuarios</i>	38

RESUMEN

La tesis titulada “Burocracia y Satisfacción de los Usuarios del Registro de Bienes Muebles, Superintendencia Nacional de Registros Públicos, San Isidro 2018”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Burocracia y la Satisfacción de los Usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro, 2018, se usó una muestra de 80 personas entre colaboradores y usuarios elegidos por conveniencia. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta y como instrumento se usó el cuestionario de tipo Likert para los usuarios y colaboradores conteniendo cada una de ellas 16 y 11 preguntas respectivamente. La validación de dichos instrumentos se llevó a cabo mediante el juicio de expertos y la fiabilidad se obtuvo a través del coeficiente de Alfa de Crombach para cada una de las mismas. Los datos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS V. 24. Obteniendo como resultado que no existe relación entre la Burocracia y la Satisfacción de los usuarios y se tuvo como conclusión el no cumplimiento del objetivo general.

Palabras clave: Burocracia, Satisfacción, Usuarios.

ABSTRACT

The thesis titled “Bureaucracy and User Satisfaction of the Registry of Movable Property, National Superintendence of Public Registries, San Isidro 2018”. Had as a general objective to determine the relationship between bureaucracy and user satisfaction of the Registry of Movable Property, National Superintendence of Public Registries, San Isidro 2018. A sample of 80 people was used among collaborators and users chosen for convenience. The data was collected using the survey technique and as a tool, the Likert questionnaire was used for both users and collaborators, each containing 16 and 11 questions respectively. The validation of these instruments was carried out through expert judgment and the reliability was obtained through the Crombach's Alpha coefficient for each of them. The data were processed through the statistical program SPSS V. 24. Obtaining as a result that there is no relationship between the bureaucracy and the satisfaction of the users and the conclusion was that the general objective was not met.

Keyword: Bureaucracy, Satisfaction, Users

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día cada vez se viene observando en el ámbito de la gestión pública muchos disgustos e inconformidad de los usuarios por la gestión burocrática y su tiempo de espera en sus procesos, que existe en las instituciones del estado.

Esto ya viene aconteciendo desde años, debido a que no existe un flujo más dinámico, óptimo y eficiente en los procesos administrativos del sector público, y eso ocurre de forma general, en cada sector e institución dentro y fuera de su localidad. Por ello hago esta interrogante, ¿Cuál es la razón?

Si hablamos de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos una de las entidades e instituciones públicas a nivel país. La gestión pública es regulada y controlada mediante leyes; pero no existe un estudio de las nuevas tendencias en gustos y preferencias, conformidad o satisfacción en los servicios para la atención al usuario, es decir no hay un estudio de sociología para mejorar los procesos de gestión minimizando la burocracia en el servicio público.

En empresas privadas la razón de su existencia son sus compradores, por ello se enfocan e invierten en investigación de sus demandas o clientes para seguir el desarrollo de una mejora continua. Pero en las empresas del servicio público no es considerado el estudio al usuario a pesar de que son sus razón de ser. Así mismo en sus procesos administrativos persiste la burocracia, la falta de efectividad e ineficiencia, innovación y adaptación al cambio en la gestión administrativa para con los usuarios.

No hay una mejora el servicio de atención a la ciudadanía aun así existiendo la Ley de la MODERNIZACIÓN DEL ESTADO. Ley N°27658. Presidencia del concejo de ministros, número 004. (2013)

También se percibe muchos recursos obsoletos que afectan de forma directa en el servicio y los procesos administrativos con políticas que desarrollan la lentitud para la atención al usuario, entonces encontramos a una contradicción con la mencionada ley líneas arriba por lo mismo de que no está plasmada en la realidad en dicha institución.

Así también el tiempo de espera entre los procesos administrativos y la atención al usuario ha generado una problemática en dicha institución del área de Gerencia de Bienes Muebles.

1.2. Trabajos Previos

Dentro del ámbito de la burocracia y la atención al usuario en las instituciones públicas, encontramos estudios realizados por otros investigadores que concibieron la misma inquietud dentro de su nación, localidad o región.

1.2.1. Internacional

Según Grueso (2011) en su trabajo de grado para su titulación refiere que:

El objetivo es analizar la apreciación de los alumnos de la casa de estudios superiores del Valle, en sus programas de Estudios Políticos y Resolución de Problemas, ciertos profesores, funcionarios de la asociación de trabajadores y portavoz estudiantil, sobre el tema de la burocracia pública.

Dicho trabajo de enfoque científico se basa en la descripción y análisis sobre las dificultades inherentes a la burocracia y la apreciación que tiene el alumnado con referencia a una universidad pública realizada en Colombia y usando una herramienta para la recolección de datos llamado cuestionario contemplando 11 preguntas realizadas hacia aquellos funcionarios en aquella casa de estudio y a los alumnos formando parte de la muestra un total de 79 entre estudiantes y funcionarios. Concluyendo como resultados que los estudiantes analizados respecto a su noción sobre burocracia es desfavorable por múltiples razones que ellos han cobrado en el beneficio que prestan los oficiales, entre sus roturas es relevante acentuar, la incapacidad de abundantes subordinados, su escaso grado de testimonio con su interpretación, como implicancias de su inmovilidad oficial así mismo que la percepción que tienen los alumnos docentes oficiales y sindicalistas sobre la burocracia de la universidad es relativa y está sujeta al nivel de civilización política y del concepto organizacional que tengan los participantes o cómplices de las instituciones públicas, ya que la percepción de una persona está 95% dependiendo por el lugar o la ubicación adonde se encuentre y hable, tanto como la fase como lea la realidad.

Ornelas (2003) en su tesis de maestría menciona que:

Sustentada en la facultad universitaria en la ciudad de San Nicolás de los Garza, donde se resalta como objetivo general de dicha investigación efectuar el examen detallado e insondable que contribuya a adoptar un litigio de superior función y cuidado de aquellos administrativos que proporcionan comunicación para uniformizar la información actualizada y encarecer la clase del servicio al beneficiario.

Como resumen la metodología se utilizó una encuesta en departamento escolar del sector público a los empleados que laboran en dicha institución en México. Concluyendo que los resultados logrados en este informe de tesis, si cumple con lo determinado, y por ende se da la prórroga de tiempo. Y realiza o distingue su concurrencia frente otras oficinas externas y a su vez podemos albergar un gran éxito y en su totalidad la complacencia de cliente interno como externo.

En un análisis realizado por Petrella (2007) en la revista electrónica *La Teoría Burocrática* sostiene como resumen que:

El gálibo burocrático no brinda siempre respuestas aparejadas a los conflictos de la Administración Moderna [...] para complacer las indigencias de los favorecidos.

Sandoval (2015) en su investigación para optar el grado magister refiere como:

Objetivo general pactar la incidencia de la dirección administrativa en la atención al becario en la Agencia Nacional de Transito de los Ríos – filial Babahoyo. Así también el presente estudio utilizó un instrumento técnico entrevista a los usuarios de dicha institución llegando a la conclusión que el patrón de trabajo funcionario heredado del inspector influye de manera notoria en la complacencia del usuario. Si optimizamos los recursos en socializar las estrategias de trabajo que contiene la propuesta del modelo de gestión administrativo, garantizaremos los derechos de los usuarios en lo que respecta al servicio que deben recibir de la ANT, en la Ciudad de Babahoyo.

1.2.2. Nacional

Prieto (2013) en su tesis de grado Magister menciona que:

En compendio dicho estudio hace referencia al planteamiento de una novedosa conspiración pública encaminada a la savora al agraciado basada en tres opciones puesta al día i) la génesis de propuestas multicanal, ii) Ritual en atención diferenciada por último, iii) goce de tecnologías por medio de la plataforma de interoperabilidad. Con el cual se debe poseer dentro de la nueva política de la administración o gestión pública.

La autora también menciona que:

La política de mejora de escucha al habitante se vincula con la con la novedad en la dirección pública.

Castañeda & Vásquez (2016) en su tesis de grado sostiene que:

Como resumen la presente investigación tuvo como logro general resolver si existe la relación entre la Gestión Administrativa y el grado de savora de la facultad de post grado en la casa de estudio universitario Nacional Pedro Ruiz Gallo, así mismo tiene como alcance metodológico correlacional de proyecto no experimental con una exposición de 114 alumnos, concluyendo que los constituyentes conspiración administrativa influyen directamente al ras de savora de los alumnos de la E.P.G.

Tisnado (2013) en su tesis menciona que:

EL presente estudio sostuvo como Objetivo general adoptar la medida conveniente para acrecentar los procesos Administrativos de la UGEL N° 01 El porvenir coadyuvara a blandir el abanico de complacencia del docente y por lo tanto contribuya al progreso educacional de su potestad, la investigación tiene un diseño descriptivo con un corte transversal. Utilizando como vía o falo de casa recoleta de información mediante la entrevista y como muestra a los especialistas de cada área de personal, tesorería, escalafón, asesoría jurídica, etc.

Concluyendo que el ajuste de una Gestión de estatura permite presentar un procedimiento dinámico de mejoría continua que genere efectividad y desburocratización en los procesos.

Echegaray & Torres (2016) mencionan que:

Como resumen nos dice que el encargo de disquisición que se exterioriza se llevó a cabo para todo el personal la oficina de la Superintendencia Nacional de Migraciones situación Cusco, con el objetivo de achacar cómo es la burocracia en la sociedad, tomando como referencia el estudio de aquella variable y sus anchuras. Por otro lado el croquis metodológico utilizado se consideró como tipo de investigación primordial con un ajuste mixto y el bosquejo no experimental - transversal, tomando como localidad de examen a las 25 habitantes que laboran en la institución, así mismo se usó las vías de la encuesta la visualización con sus aperos la rúbrica de preguntas y la filiación de observación respectivamente, los resultados fueron desarrollados por el programa estadísticos SPSS V 20. Al achacar la Burocracia en la Superintendencia Nacional de Migraciones posición Cusco, se pudo notar que el 52% del personal encuestado manifestó que la Burocracia existe a un ras medio, el 44% sostuvo que el ras es bajo, lo que señala que circunstancias de estructura con la que posee la institución en aquella sede no es la más eficaz, dado que existe diversidad por la relación que tiene con respecto a la situación principal en Lima, lo que

provoca la espera, la escasa luminosidad y la ineficiencia de las tenacidades que realizan, así también se halló que la estructura organizacional con el que se presenta la erección es el de la ubicación principal en Lima, careciendo de un organigrama el despacho de Cusco, lo que provoca que la labor se realice de usanza más lenta, pues, existe mucha relación perjudicando la toma de audacias frente a los trances que día a día se muestran, encontrándose de actual modo permanente la guía jerárquica y múltiples normativas y recursos que no son necesarios al vencimiento de solucionar los compromisos y que deben ser rectos como se establece en las ordenanzas perjudicando la universal y lanzada atención que se debe ofrecer al agraciado.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Burocracia

Crea una manera o forma de organizar y gestionar que se adapta a la empresa del sector privado y así mismo a la tutela de bienes y servicios para el beneficiario.

Este modelo de gestión es una alternativa de solución para los conflictos de organización en la sociedad moderna de modo que resulta menos pertinente los sistemas tradicionales para el proceso Administrativo, las tareas de las empresas.

Como lo indica el sociólogo Gómez (2001)

La burocracia [Administrativa] origina una manera de tutela y diligencia que se adapta a la compañía extraoficial y a la distribución de posesiones y favores públicos [...] es una opción a los trances de estructura de la corporación moderna al venir a parar cada ocasión excepto aparejados los procedimientos tradicionales para avenir, administrar y controlar las acciones de las distribuciones.

1.3.2. Gestión Pública Moderna

En la actualidad existen nuevas tendencias que conllevan a nuevos cambios y adaptaciones debido a que estamos en una globalización. Pollit & Bouckaert (2000) refiere que esto conlleva a una Gobernación mucho más económico y competente, con favores de máxima ralea y planteamientos más eficaces e, incluso, paralelamente aloja progresos tales como la expansión de la supervisión política, veterano espontaneidad hacia los gerentes para el

accionar su diligencia, máxima claridad estatal con una mejora en la percepción de aquellos funcionarios y representantes con mayor grado de compromiso.

1.3.3. Burocracia Moderna

Gómez (2001) refiere que:

La burocracia moderna, cuyo incremento contribuye a la instalación del uso capitalista, se caracterizó, principalmente, por su índole deductivo, que se expresa en la apariencia de gestionar y manejar las disputas políticas, económicas y sociales mediante una demarcación categórica del que hacer, de una división tecnológica de misiones y de un examen y armonización de unos clanes sobre otros, [...]el sentido común de la burocracia moderna es un método de dominio ya que constituye una energía determinante en la población postmoderna, que se ha expandido desde el rendimiento ejecutante y funcionario al conjunto de la entidad y a cualquier tipo de administración.

Así mismo Castañeda y Vásquez (2016) sostienen que:

La organización administrativa es un desarrollo diferenciador que está basado en confabular, estructurar, llevar a cabo e inspeccionar, desempeñada actividad para decidir y conseguir metas revelados por medio del hábito de entes humanitarios y de otros patrimonios.

1.3.4. Principio de Taylor

Taylor alboroto el método de producción o manufactura debido a la adaptación de componentes razonables para los procesos productivos, que causó una división de trabajo y a la designación de funciones, creando el principio de organizaciones científicas y racionales con diferenciación y distribución de actividades.

1.3.5. Principio de H. Fayol

Fayol adaptó el modelo Taylorista a la organización administrativa con el objetivo de reducir tiempos muertos y concebir una optimización en los resultados.

Como lo afirma Gómez (2001)

H. Fayol removi6 el compendio taylorista a la logística administrativa para tener momentos muertos y acaparar resultados 6ptimos; en funci6n de 4 aspectos 1) Divisi6n del labores en escalones de rama, 2) Equilibrio entre potestad e incumbencia compartida, 3) Jerarquía y rigor en el cumplimiento de la norma y 4) Unidad de dominio o presidencial y centralizaci6n.

1.3.6. Teoría de M. Weber sobre la Burocracia

Se basa en la alternativa a un ensimismamiento de disciplina idónea que simplifica la manera de batalla social precisas de las instituciones modernas basándose en el postulado de la similitud ante la condición y necesidad jerárquica normativa sujeto al mercado como indispensabilidad para los procesos de interacción social (Santos, 2009).

1.3.7. Reglas del Filósofo chino Confucio sobre la Administración Pública

- Es una imposición de los gobernadores analizar el conflicto para entregar así la más oportuna determinación.
- La alternativa a un reparo debe ser observándose desde una forma objetiva sin exceder las normas de ética gremial.
- El trabajo debe estar en función a la población, por lo cual el lugarteniente tiene el deber de conservar un extenso criterio de anuencia de inconvenientes y de rectitud entre administrativos.
- La ofuscación elemental es lo económico, empero con vigor comunal se antepondrá.
- El pensamiento de un dirigente constantemente tiene que estar laborando, para retocar de alguna rutina su mando sin parcialidades de ninguna manera.
- El regidor tendrá que ser de actitud honorable y sin afanes contra sus acompañantes.
(católica del norte fundación Universitaria)

1.3.8. Cliente

El cliente es la sensatez de ser para toda táctica por ello es de suma importancia dentro de marco empresarial se clasifican por dos tipos:

a. CLIENTES INTERNOS:

Son todo aquello que intervienen en la operatividad de la empresa para el cumplimiento de sus objetivos

b. CLIENTES EXTERNOS

Son aquellos que buscan satisfacer una necesidad con lista algún producto o prestación pueden ser proveedores, consumidores, compradores entre otros.

La American Marketing Association (A.M.A.) indica que: El cliente es el adquiriente latente o existente de los artículos o prestaciones (citado en Alvarado, 2011).

Para la revista académica virtual Virtuniversidad (s.f.) afirma que:

Sin recinto a incertidumbre el comprador es el creador principal de todo comercio debido a ello las empresas deben enfocar su inclinación, el renombre de una organización reside en la petición de sus clientes convirtiéndose en elementos protagónicos del avance de la estrategia organizacional.

1.3.9. Satisfacción del Cliente

kotler & keller (2006) refieren que:

La complacencia [al cliente] es una impresión de deleite o de burla este resulta de equiparar la veteranía del bien [o servicio] con la perspectiva de márgenes previas.

Por ello el logro de satisfacer a un cliente genera una fidelización por consiguiente maximizar el beneficio mutuo entre la empresa y el cliente.

La satisfacción al cliente definido por Paganini (Citado en Castañeda & Vásquez, 2016) Son esperas precedentes con relación a vivencias previas de una prestación, confirmados con el beneficio actual.

Los niveles de satisfacción se clasifican según Thompson I. (2006) en:

- a. **INSATISFACCION:** se efectúa cuando el desenvolvimiento percibido del [servicio o] producto no logra acaparar las perspectivas del cliente.
- b. **SATISFACCION:** Se efectúa cuando el desenvolvimiento obtenido del producto [u servicio] se amolda con las salidas del cliente.
- c. **COMPLACENCIA:** Se efectúa cuando el cumplimiento notado u observado sobrepasa las esperanzas del cliente.

1.3.10. Servicio al Usuario

La servidumbre al becario es un cúmulo de progresos, misiones o acciones que están vinculadas entre sí, para el cumplimiento de la satisfacción al cliente o usuario (Ruiz, 2018).

Según la norma ISO 9000 *Sistema de Gestión de Calidad* (citado por Ruiz, 2018) refiere que: Una prestación es aún el reflujo de un procedimiento. Entonces la importancia del servicio al usuario o cliente se refleja en tu rentabilidad ya que como se menciona que son

el conjunto de tareas simultáneamente relacionadas por ello depende del como gestiones tus procesos para el éxito de la empresa de lo contrario se causara perdidas de clientes y un posible decaimiento de la institución u organización.

CUADRO DE COMPRESIÓN DE LA NATURALEZA DE LAS ACCIONES DEL SERVICIO

COMPRESION DE LA NATURALEZA DE LAS ACCIONES DEL SERVICIO		
¿Cuál es la naturaleza del acto del servicio?	¿Quién o qué es el receptor del servicio?	
	PERSONAS	POSESIONES
ACCIONES TANGIBLES	Servicios dirigidos a los cuerpos de las personas Transportación de pasajeros Cuidado de la salud Alojamiento Salones de belleza Terapia física Gimnasios Restaurantes/bares Corte de pelo Servicios funerarios	Servicios dirigidos a las posesiones físicas Transporte de carga Reparación y mantenimiento Almacenamiento/depósito Servicios de consejería Lavandería y tintorería Jardinería ornamental Reabastecimiento de combustible Eliminación de basura/reciclado
ACCIONES INTANGIBLES	Servicios dirigidos a las mentes de las personas Publicidad/relaciones públicas Artes y entretenimientos Radio y teledifusión /cable Consultoría administrativa Educación Servicios de información Conciertos Psicoterapia Religión Voz telefónica	Servicios dirigidos a activos intangibles Contabilidad Banca Procesamiento de datos Transmisión de datos Seguros Servicios legales Programación Investigación Inversiones e valores Consultoría de software

Fuente: Elaborado por Christopher (p.29, adaptado por VIRTUNIVERSIDAD)

1.4. Justificación

La presente averiguación surge por los subsiguientes motivos:

1.4.1. Justificación Teórica

Brindar un aporte previo a los posibles investigadores que desarrollen investigaciones sobre la misma problemática sobre el modelo de gestión burocrática y la relación a la complacencia de los usuarios en las organizaciones del estado, y estos puedan recolectar información por medio del instrumento llamado cuestionario.

1.4.2. Justificación Práctica

Así mismo contribuir con el desarrollo de propuestas y alternativas de solución a los conflictos sociales existentes por esta problemática en la institución estudiada para lograr el mejoramiento en sus servicios al usuario

1.4.3. Justificación Legal

Así también por razones legales ya que según la Ley Universitaria N° 30220, establece en su ART. 45, la producción de una investigación científica para poder obtener los títulos profesionales a nombre a nombre de la Nación.

1.4.4. Justificación Socio Económica

Por tanto, es justificable el estudio de estas características o propiedades para el trastorno y la mejora en la dirección pública de la Institución estudiada que a su vez tendrá un impacto positivo en la sociedad beneficiando a los usuarios y a la empresa mutuamente en el ámbito económico y social.

1.5. Formulación del Problema

1.5.1. Problema General

¿Qué relación hay entre la Burocracia y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018?

1.5.2. Problemas Específicos

¿Qué relación hay entre la Burocracia y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018?

¿Qué relación hay entre la Excelencia en la Gestión y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018?

¿Qué relación hay entre la Burocracia y sus Expectativas de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018?

¿Qué relación hay entre la Gestión Administrativa Pública y la Atención a los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la Burocracia y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018

1.6.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la Burocracia y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Determinar la relación entre la Excelencia en la Gestión y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Determinar la relación entre la Burocracia y las Expectativas de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa Pública y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General

Existe relación entre la Burocracia y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

1.7.2. Hipótesis Específicas

Existe relación entre la Burocracia y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los registros Públicos, San Isidro 2018

Existe relación entre la Excelencia en la Gestión y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Existe relación entre la Burocracia y las Expectativas de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Existe relación entre la Gestión Administrativa Pública y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

II. METODOLOGÍA

2.1. Método

El procedimiento de la profundización es hipotético deductivo ya que Bernal (2010) refiere que:

Este uso de método consiste en acoger consumaciones generales para ganarse aclaraciones particulares. El estilo se inicia con la descomposiciones del principio, teoremas, [...] estudiada su conformidad para aplicarlos a alternativas o trances particulares.

2.2. Diseño de la Investigación

La rebusca es de bosquejo no experimental transversal, dado que las variables no serán manipuladas siquiera alteradas y la recopilación de información se efectuará en una única vez.

2.3. Nivel

El nivel de la investigación es descriptivo correlacional, pues según Salkind (citado en Cesar, 2010) indica que:

La indagación correlacional tiene como objeto demostrar o inquirir la referencia entre variantes o resultados de variantes.

2.4. Tipo de Investigación

La inspección es de tipo aplicada puesto que se rebusca ofrecer los conceptos adquiridos para la solución de una realidad problemática.

Como lo afirma Murillo (citado en Zoila, 2009):

La indagación aplicada recibe el renombre de investigación práctica o empírica, que se singulariza por la inspección de la tenacidad o explotación de los conocimientos adquiridos, para lograr obtener otros, luego de establecer y organizar la práctica basada en la exploración.

2.5. Enfoque

La averiguación es de encuadre cuantitativo ya que está basado en demostrar las hipótesis con los números obtenidos, por medio del cálculo aritmética e interpretaciones estadístico para delimitar prototipos de procederes y atestiguar las teorías.

2.6. Variables, Operacionalización

La investigación consta de dos variables independientes, la variable A: “Burocracia” y la variable B: “Satisfacción de los Usuarios”.

2.6.1. Variable A: Burocracia

Definición Teórica

Según el sociólogo Gómez (2001) refiere que la burocracia [Administrativa] crea una manera de tutela y administración que se afilia a la compañía privada y a la gestión de posesiones y prestaciones estatales [...] es una opción encrucijada a los inconvenientes de organización de la agrupación moderna al producir cada ocasión menos apropiadas los procedimientos típicos para avenir, capitanear y controlar las tareas de las instituciones.

Definición conceptual

Un conjunto de procesos, actividades y trámites a seguir para resolver alguna necesidad o asunto administrativo.

Definición Operacional

La burocracia es un modelo diseños de gestión que se adopta más en la Administración pública que Privada.

2.6.1.1. Dimensión Gestión Administrativa Pública

Galindo (2000) refiere que:

La cultura de la Gestión Pública es una conferencia social que tiene como objetivo la faena del órgano ejecutante cuando se basa en la elaboración o exposición de las prestaciones estatales en usufructo de la ciudadanía, explorando continuamente que su exhibición se accione de forma razonable a ámbito de que los recursos y mecanismos de las misma sean aplicados de rutina adecuada para conseguir el refluído más conveniente por el ahínco realizado conjuntamente.

Indicador 1: Procesos

Según la (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2014) refiere como el acervo de aplicaciones que encuentran vinculadas accediendo a la interacción entre sí. Aquellas labores modifican los puntos de adhesión para una solución, por ello es primordial estipular los medios.

Indicador 2: Comunicación

Chiavenato (citado en Torres s.f.) refiere que como el desarrollo de traspasar palabras de manera verbal y la interpretación de un individuo a otro. Por ello, toda declaración predomina al menos a dos personas: el que remite información y el que lo acepta.

Indicador 3: Tiempo de Demora para la Entrega de Resultados

Vermorel (2014) indica que es el requerimiento absoluto entre el reciente y el transcurso adelantado para la adjudicación luego de la subsiguiente si se efectúa una reorden hogano para reabastar el registro. Este atraso se nombra periodo de adjudicación. Ya que el requerimiento de lapso de entrega es una petición futura (incluso no prevista), esta valoración en general se prevé empleando un estudio de progresión de tiempo.

2.6.1.2. Dimensión Organización

Espinoza (citado en Thompson, 2007) refiere que la organización es la obra y el resultado de estructurar, adecuar y ejecutar operantes un cúmulo de utensilios, elementos o instrumentos para la obtención de un final definido.

Indicador 1: Recursos Disponibles para el Trabajo

Blazqu ez y Mondino (2011) indica que los recursos son los fundamentos, espaciosidades y medios, evidentes e impalpables que proyectan o habilitan las compa as en un plazo establecido para el desarrollo de m ultiples proceso.

Indicador 2: Autoridad Funcional

Según Montenegro (s.f.) refiere que la potestad eficaz tiene la gran conveniencia de iniciar e impulsar la especialidad y cada quien tiene dirección en lo que hace y no se da la presidencia general por niveles que hacia férreo el desempeño y el vínculo ante cualquier imprevisto que pudiera aparecer en los mercados impredecibles.

Indicador 3: División de Funciones

La Red cultural del Banco de la Republica en Colombia [BANREPCULTURAL] (2017) refieren que la demarcación de labores [o funciones] hace alusión al coeficiente de profesiones encaminadas a la distribución de la labor imprescindible para el desarrollo de un producto o servicio actividades que serán accionadas por diferentes especialistas para cada una de estas.

2.6.1.3. Dimensión Excelencia Organizacional

Luisa (2014) refiere que la celsitud estructural implica replicar de una manera efectiva y asentada a dos urgencias opuestas que conforman el vigor empresarial moderno: por un lado, apoyar lo transcendental y lo que resulta y por otro lado, objetar con ligereza a la volatilidad y cuestiones del contexto. En el presente este acorde conlleva a la vitalidad en el mercado para muchas compañías, debido al alto nivel de heterogeneidad, duda y velocidad de los cambios reales.

Indicador 1: Eficacia

Thompson (2008) refiere que la eficacia es la capacidad de llevar acabo lo indispensable para el logro o apropiarse de los propósitos establecidos o deseados.

Indicador 2: Eficiencia

Thompson (2008) indica que la eficiencia es la estupenda administración y utilización de los medios y recursos habitables para la consecución de rendimientos anhelados.

Indicador 3: Nivel de Éxito Logrado

Cuenca (2011) refiere que el éxito consiste en originar algo que su existencia contribuya a medrar la semblanza de los demás; un plan que permita la transformación a las cosas para luego lograr de alguna forma, la sociedad sea cada vez mejor.

2.6.2. Variable B: Satisfacción de los Usuarios

Definición Teórica

Kotler & keller (2006) refieren que la satisfacción [al cliente] es una emoción de fruición o burla que es resultado de cotejar la veteranía de un artículo [o servicio] con las perspectivas de rendimiento previo.

Definición Conceptual

Nivel de emoción y sentir de un sujeto que es la consecuencia de una equiparación de la percepción de un bien o prestación con sus perspectivas.

Definición Operacional

La complacencia de los clientes o usuarios es un término relacionado con el Marketing que busca impactar y lograr fidelizar generando un buen estado de ánimo a un individuo referente a un producto o servicio brindado.

2.6.2.1. Dimensión Atención al Usuario

Serna (citado en Importaciones, 2011) refiere que el servicio al cliente es un acervo de organizaciones que una empresa esquematiza para complacer, mejor que sus emuladores, las indigencias y posibilidades existentes en el mercado. De esta determinación se infiere que la atención al cliente es esencial para el crecimiento de una organización.

Indicador 1: Calidad

Philip (citado en Méndez, 2013) nos dice que la calidad es la legitimidad de las exigencias del cliente. Estas solicitudes o peticiones deben estar terminantemente afinados para la prevención de malentendidos; las proyecciones tienen que ser atendidas permanentemente para constreñir imperturbabilidad de las peticiones; la ilegitimidad localizada es una desaparición de la calidad.

Indicador 2: Evaluación de Recursos Existentes

Cano (2005) refiere que designa un compuesto de aplicaciones que permiten dar una razón, llevar a cabo una medición, valorar una masa como objeto, situación, propósito, enjuiciamiento, etc. De acorde a los criterios de valor establecido con que se otorga dicha opinión.

Indicador 3: Tiempo de Espera

Pérez (2013) indica que es el periodo corrido desde que el requerimiento o solicitud surge por medios digitales o aplicativos como e-mail, fax, etc. inclusive la concesión del material por lado del proveedor el cual lo ha requerido.

2.6.2.2. Dimensión Expectativas

Marzo & Cols (Citado en Peralta, 2006) refieren que las expectativas son salidas que contiene el beneficiario, está en relación entre el valor percibido y el esperado de un servicio. De manera que si se confirma la presencia de una naturaleza estructurada y otro afiliado a

rudimentos intangibles o fase de servicio, es posible tratar de perspectivas materializadas y esperanzas no materializadas.

Indicador 1: Comportamiento del Personal

Stephen (citado en Blequett, 2012) refiere que es un ámbito de análisis que explora el efecto de los humanos, conjuntos y ejecuciones sobre la conducta humana existente en las empresas, con el fin de accionar de manera concreta la sabiduría adquirida en la reforma de la efectividad de la compañía.

Indicador 2: Infraestructura del Establecimiento

Real Academia Española (s.f.) define como un cúmulo de componentes, equipos o servicios ineludibles para una correcta operatividad de una nación, capital y sociedad cualquiera.

Indicador 3: Índice de la Satisfacción del Usuario

Anderson & Fornell (citado en Quispe & Ayaviri, 2016) refieren que el nivel de complacencia de beneficiario, radica en tazar la naturaleza de los productos y prestaciones en el instante que los sujetos hagan uso o consuman el producto.

2.6.2.3. Dimensión Experiencia

Diccionario Inbound Marketing (s.f.) indica que la experiencia es la veteranía que contiene un beneficiario basado en juicios que resultan de la interacción del usuario con un servicio o bien.

Indicador 1: Percepción del servicio

Pérez & Gardey (2008) refiere que la percepción o idealización [de un servicio] explica la influencia como el efecto de observar (en otras palabras, de sostener la competencia para acoger a través de la vista, tacto, oídos, olfato y gusto la pinturas, litografías o sorpresas exteriores; o englobar y aprender algo)

Indicador 2: Recomendación del Servicio

Pérez & Merino (2014) refieren que la recomendación es la influencia y el resultado de elogiar (apercibir y otorgar consejos).Una admonición, por ende, puede congeniar una indicación abalada a una cierta realidad.

Indicador 3: Mecanismo de Contacto

Donneys (2012) indica que los mecanismos de contacto posibilitan preservar una enunciación más constante y dinámica. Medios que proporcionan para el cliente alternativas al momento de comunicarse con un vendedor, o que una organización posibilite acoplar las múltiples vías digitales para ofertar servicios de máxima calidad para sus consumidores.

2.7. Cuadro de Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preg.		Instru mento	Escala de Medición
			ITEM EN EL INSTR UMEN TO	N° DE ITEM S X INDI CAD		
Burocracia	Gestión Administrativa Pública	Procesos	1,2	2	Cuestionario de Tipo Escala de Likert	ordinal
		Comunicación	3	1		
		Tiempo de demora para la Entrega de los Resultados	4,5	2		
	Organización	Recursos disponibles para el trabajo	6	1		
		Autoridad funcional	7	1		
		División de funciones	8	1		
	Excelencia Organizacional	Eficacia	9	1		
		Eficiencia	10	1		
		Éxito Alcanzado	11	1		
	Satisfacci ón de los Usuarios	Atención al usuario	Calidad	1,2		
Evaluación de los recursos existentes			3	1		
Tiempo de espera			4,5	2		
Expectativas		Comportamiento del personal	6,7	2		
		Infraestructura del establecimiento	8,9	2		
		Índice de la satisfacción del Usuario	10,11	2		
Experiencia		Percepción del servicio	12	1		
		Recomendación del servicio	13,14	2		
		Mecanismos de Contacto	15,16	2		

2.8.Unidad de Análisis, Muestra, Población y Diseño Muestral

2.8.1. Unidad de Análisis

Está compuesta por cada usuario y colaboradores del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

2.8.2. Población

Son las personas concurrentes a la Institución y que a su vez realicen los trámites de Registro Vehicular, además, los trabajadores del área de registro de Bienes Muebles conformados en dos grupos: Trabajadores y Usuarios.

2.8.3. Muestra

La muestra está formada por los usuarios que realizan los trámites de Registro Vehicular dentro del Registro de Bienes Muebles y el personal que labora en el área, constituida por 80 personas. Se usó el muestreo no Probabilístico.

2.8.4. Diseño Muestral

El diseño muestral es no probabilístico debido a que el propósito es determinar relaciones de una variable a otra y por tanto encontrar las causas de la problemática, según Samperio (2014) refiere como subconjunto de la localidad donde que la alternativa de los fundamentos no obedecen a la posibilidad, si no de los motivos enlazados a través de particularidades de la exploración.

2.9. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

2.9.1. Técnica

La regla que se utilizó en el presente informe es la encuesta, según Bernal (2010) refiere que la encuesta pertenece a una de las vías de recolección de información [...].

2.9.2. Instrumento

Para la exploración, se hizo habito de un test denominado cuestionario para la recolectar los datos así mismo éste se desarrollarán de manera presencial y contiene un total de 27 preguntas divididas en dos grupos formando parte de 11 preguntas para la variable Burocracia y 16 preguntas para la variable Satisfacción de los usuarios hechas en función de los indicadores de las variables el cual serán de tipo Likert.

2.9.3. Validación y Confiabilidad del Instrumento

La viabilidad del mecanismo se efectuó a través del método de juicio de maestros formado por profesores del área, los que son:

1. Dr., Costilla Castillo Pedro
2. Dr. Tentalean Tapia Ivan
3. Dra. Martínez zarala Maria Dolores

El veredicto de los maestros fue cualificado como **si cumple**

2.9.4. Confiabilidad

El nivel de confiabilidad del mecanismo se consiguió a través del cálculo estadístico Alfa de Cron Bach que se encuentra contenido en el programa estadístico SPSS. La confiabilidad se conseguirá por separado teniendo en cuenta que el cuestionario tiene 2 partes (Primera parte: Colaboradores y segunda parte: Usuarios)

Tabla 1 .Resumen de Procesamiento de Casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	0	.0
Total		10	100.0

Fuente: Elaborado por el autor.

Tabla 2. Tabla de Rasgos de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	
.750	.757	11	11

Fuente: Elaborado por el autor.

Tabla 3. Resumen de Procesamiento de Casos.

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Fuente: Elaborado por el autor.

Tabla 4. Tabla de Rasgos de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.790	.816	16

Fuente: Elaborado por el autor.

Interpretación

Se visualiza en las tablas 01 y 03, para los cálculos se ha tomado una muestra piloto de 10 casos para cada cuestionario y así mismo no ha sido excluido ningún caso, así también el valor del alfa de CronBach es de .750 para la parte uno del cuestionario como se muestra en la tabla 02 que tuvo 11 preguntas. Así también en la tabla 04 el alfa de CronBach es de .790 para la parte dos de cuestionario que tuvo 16 pregunta. George & Mallery (s.f. citado en Frías, 2014) refiere que si el -coeficiente alfa $>.7$ es aceptable.

Coeficiente Alfa $>.9$	Coeficiente Alfa $>.8$	Coeficiente Alfa $>.7$	Coeficiente Alfa $>.6$	Coeficiente Alfa $>.5$	Coeficiente Alfa $<.5$
Es Extraordinario	Es Bueno	Es aceptable	Es Cuestionable	Es Pobre	Es Inaceptable

2.10. Método de Análisis de Datos

Los números fueron analizados mediante el uso estadístico: Descriptivo y el estilo estadístico inferencial. De mismo modo, los datos serán tratados por medio del programa tecnológico SPSS versión 24.

2.11. Aspecto Éticos

Para la ejecución de la investigación se respetó la autoría de teorías, informaciones, etc., respecto al tema de los investigadores que formarán parte del informe para ello éstos serán citados y se respetará la propiedad intelectual, así mismo la normativa APA para la autenticidad de la enunciación adquirida en el informe como lo establece en manual del centro de aprendizaje la Universidad Cesar Vallejo, para el desarrollo del Proyecto de Investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo de los Resultados Estadísticos de la Variables

3.1.1. Variable: Burocracia

Tabla 5. Burocracia (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	1	2.5	2.5	2.5
	En desacuerdo	13	32.5	32.5	35.0
	Indiferente	22	55.0	55.0	90.0
	De acuerdo	4	10.0	10.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado por el autor.

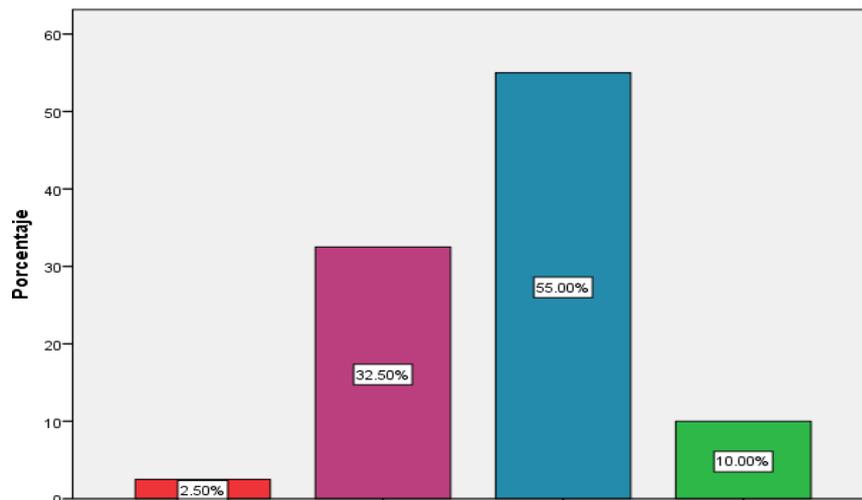


Ilustración 1. Porcentaje de frecuencia de la variable Burocracia

Interpretación: Visto la tabla 5 y la figura 1., se percibe que:

El 55% que simboliza a 22 colaboradores, les parece **Indiferente** la burocracia existente en la Institución; Así mismo el 32.5% que representa a 13 colaboradores, les parece **En desacuerdo** la Burocracia existente en la Institución y así también el 2.5% que representa 1 colaborador, le parece **Total desacuerdo** la burocracia existente en la Institución estudiada.

3.1.2. Variable: Satisfacción de los Usuarios

Tabla 6. Satisfacción de los Usuarios (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	A veces	5	12,5	12,5	15,0
	Casi siempre	15	37,5	37,5	52,5
	Siempre	19	47,5	47,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por el autor.

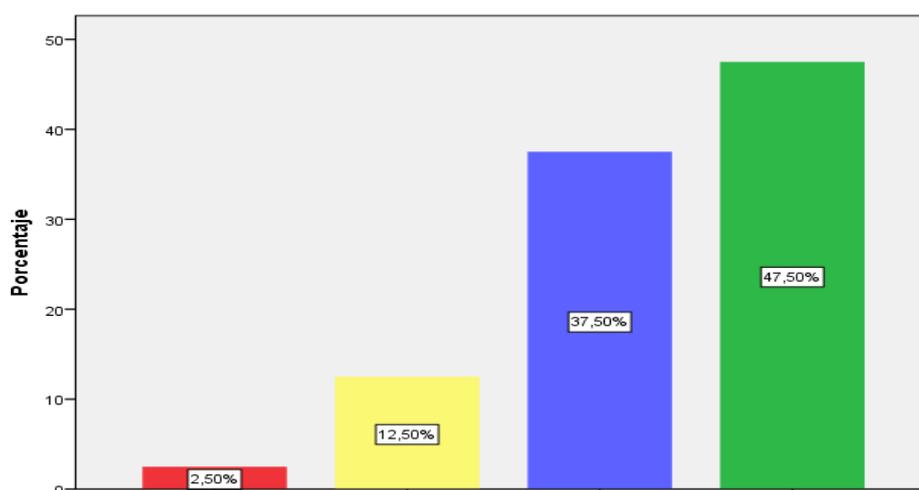


Ilustración 2. Porcentaje de la variable Satisfacción de los Usuarios

Interpretación: Visto la tabla 6 y la figura 2 se percibe que:

El 47.5% que simboliza a 19 usuarios, indican que **Siempre** se sintieron satisfechos con el servicio en la Institución; Así mismo el 37,5% que representa a 15 usuarios, indican que **Casi siempre** se sintieron satisfecho con la prestación en la organización y por otro lado el 2.5% que representa a 1 usuario, indica que **Nunca** se sintió satisfecho con el servicio en la institución.

3.1.3. Gestión Administrativa Pública

Tabla 7. Gestión Administrativa Pública (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	10	25.0	25.0	30.0
	Indiferente	22	55.0	55.0	85.0
	De acuerdo	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado por el autor.

Interpretación: Visto la tabla 7 se percibe que:

El 55% que simboliza a 22 colaboradores, les parece **Indiferente** la Gestión Administrativa Pública que se efectúa dentro de la Institución; Así mismo el 25% que representa a 10 colaboradores, les parece **En desacuerdo** la Gestión Administrativa Pública que se efectúa dentro de la Institución y así también el 5% que representa a 2 colaboradores, les parece **Total desacuerdo** la Gestión Administrativa Pública que se desarrolla en la Institución.

3.1.4. Organización

Tabla 8. Organización (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	14	35.0	35.0	40.0
	Indiferente	19	47.5	47.5	87.5
	De acuerdo	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado por el autor.

Interpretación: Visto la tabla 8 se percibe que:

El 47.5% que simboliza a 19 colaboradores, les parece **Indiferente** la forma de Organización que existe en la Institución; Así mismo el 35% que simboliza a 14 trabajadores, les parece **En desacuerdo** la forma de Organización que existe en la Institución y así también el 5% que representa 2 colaboradores, les parece **Total desacuerdo** la forma de Organización que existe en la Institución.

3.1.5. Excelencia en la Gestión

Tabla 9. Excelencia Organizacional (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	1	2.5	2.5	2.5
	En desacuerdo	17	42.5	42.5	45.0
	Indiferente	17	42.5	42.5	87.5
	De acuerdo	5	12.5	12.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado por el autor.

Interpretación: Visto la tabla 9 se percibe que:

El 42.5% que simboliza a 17 colaboradores, opinan respectivamente entre les es **Indiferente** y **En desacuerdo** con la Excelencia Organizacional de la Institución estudiada, así mismo el 12.5% que representa a 5 colaboradores, opinan **De acuerdo** con la Excelencia Organizacional y el 2.5% que representa a 1 colaborador opina **Total desacuerdo** con la Excelencia Organizacional de la Institución Publica estudiada.

3.1.6. Atención al Usuario

Tabla 10. Atención al Usuario (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5	2.5
	Casi nunca	4	10.0	10.0	12.5
	A veces	26	65.0	65.0	77.5
	Casi siempre	9	22.5	22.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado por el autor.

Interpretación: Visto la tabla 10. Se percibe que:

El 65% que simboliza a 26 usuarios, indican, **A veces** quedaron satisfechos por la Atención al Usuario en la Institución; Así mismo el 22,5% que representa a 9 usuarios, indican que **Casi siempre** quedaron satisfechos por la Atención al Usuario en la Institución y por otro lado el 2.5% que representa a 1 usuario, indica que **Nunca** quedó satisfecho por la Atención al Usuario en la Institución.

3.1.7. Expectativas

Tabla 11. Expectativas (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5	2.5
	A veces	4	10.0	10.0	12.5
	Casi siempre	12	30.0	30.0	42.5
	Siempre	23	57.5	57.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado por el autor.

Interpretación: Visto la tabla 11. Se percibe que:

El 57.5% que simboliza a 23 usuarios, indican, **Siempre** cumplieron sus Expectativas la Institución estudiada; Así mismo el 30% que representa a 12 usuarios, indican que **Casi siempre** cumplieron con sus Expectativas la Institución estudiada y por otro lado el 2.5% que representa a 1 usuario, indica que **Nunca** cumplió con sus Expectativas la Institución estudiada.

3.1.8. Experiencia

Tabla 12. Experiencia (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5	2.5
	A veces	6	15.0	15.0	17.5
	Casi siempre	14	35.0	35.0	52.5
	Siempre	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaborado por el autor.

Interpretación: Visto la tabla 12. Se percibe que:

El 47.5% que simbolizan 19 usuarios, indican, **Siempre** han tenido experiencias buenas con el servicio de la Institución; Así mismo el 35% que representa a 14 usuarios, indican que **Casi siempre** han tenido experiencias buenas con el servicio de la Institución y por otro lado el 2.5% que representa a 1 usuario, indica que **Nunca** ha tenido experiencias buenas con el servicio de la Institución.

3.2. Análisis Inferencial

Para el estudio inferencial se utilizó el estadístico Rho de Spearman dado que, es aplicada para medir la unión lineal adonde intervienen grados, coeficiente de grado de cada grupo de muestras a su vez permite detallar el nivel de cargo de relación entre las dos variables. Elorza & Medina Sandoval (citado en Mónica, M., 2014) refiere que es una medición de vinculación lineal que hace uso de los grados, divisores de grupo, para cada clan de individuos para luego contrastar los grados [...] también ayuda a entender el nivel de conexión de ambas variables.

Tabla 13. Grado de Relación

<i>RANGO</i>	<i>RELACIÓN</i>
-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: Elaborado por el autor, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998)

3.2.1. Prueba de la Hipótesis General

Debido a que las variables son unilaterales, a su vez de clase cualitativa y medida ordinal, se obvio el test de normalidad para la ejecución de la prueba de hipótesis general representada por la premisa:

H: Hay relación entre la Burocracia y la Satisfacción al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Ho: No hay relación entre la Burocracia y la Satisfacción de los Usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Ha: Si hay relación entre la Burocracia y la Satisfacción al Usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Limitaciones:

Sig.T= 5%

N. acep= 95%

Z= 1.96%

Estatuto de decisión:

- Si $R < 0.05$, entonces se rechaza la H_0

- Si $R > 0.05$, entonces se acepta la H_0

Tabla 14. *Correlaciones: Burocracia en relación con la Satisfacción de los Usuarios*

			BUROCRACIA	Satisfacción de
			(Agrupada)	los Usuarios
				(Agrupada)
Rho	de	BUROCRACIA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1.000
				-.057
Spearman			Sig. (bilateral)	.
			N	.725
				40
		Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación	-.057
		(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.725
			N	.
				40

Fuente: Elaborado por el autor.

Interpretación: Visto la tabla 14. Se percibe que el nivel de correlación de Rho de Spearman es -.057, conforme al baremo de Spearman de la tabla 13. Indica la existencia de relación negativa débil. Así mismo, se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0.725, éste valor es mayor al grado de significancia teórico de 0.05 ($0.725 > 0.05$), por lo tanto conforme al estatuto de decisión se deniega la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula como verdadera:

No hay relación entre la Burocracia y la Satisfacción de los Usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

3.2.2. Prueba de Hipótesis Especifica

3.2.2.1. Hipótesis Especifica A

H: Hay relación entre la Burocracia y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los registros Públicos, San Isidro 2018.

Ho: No hay relación entre la Burocracia y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los registros Públicos, San Isidro 2018.

Ha: Si hay relación entre la Burocracia y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los registros Públicos, San Isidro 2018.

Limitaciones

Sig.T= 5%

N. acep= 95%

Z= 1.96%

Estatuto de Decisión:

- Si $R < 0.05$, entonces se rechaza la Ho
- Si $R > 0.05$, entonces se acepta la Ho

Tabla 15. Correlaciones: Burocracia en relación con la Atención al Usuario

			BUROCRACIA (Agrupada)	Atención al Usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	BUROCRACIA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1.000	.002
		Sig. (bilateral)	.	.992
		N	40	40
Atención al Usuario (Agrupada)		Coefficiente de correlación	.002	1.000
		Sig. (bilateral)	.992	.
		N	40	40

Fuente: Elaborado por el autor.

Interpretación: Visto la tabla 15. Se percibe que el nivel de correlación de Rho de Spearman es .002, conforme al baremo de Spearman de la tabla 13. Indica la existencia de relación positiva débil. Así mismo, se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0.992, éste valor es mayor al grado de significancia teórico de 0.05 ($0.992 > 0.05$), por lo tanto conforme al estatuto de decisión se deniega la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula como verdadera: No hay relación entre la Burocracia y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los registros Públicos, San Isidro 2018.

3.2.2.2. Hipótesis Especifica B

H: Hay relación entre la Excelencia en la Gestión y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Ho: No hay relación entre la Excelencia en la Gestión y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Ha: Si hay relación entre la Excelencia en la Gestión y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Limitaciones:

Sig.T= 5%

N. acep= 95%

Z= 1.96%

Estatuto de Decisión:

- Si $R < 0.05$, entonces se rechaza la Ho
- Si $R > 0.05$, entonces se acepta la Ho

Tabla 16. Correlaciones: Excelencia en la Gestión en relación con la Satisfacción de los Usuarios

			Excelencia en la Gestión (Agrupada)	Satisfacción de los Usuarios (Agrupada)
Rho de Spearman	Excelencia en la Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,123
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,449
		N	40	40
	Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación	,123	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,449	.
		N	40	40

Fuente: Elaborado por el autor.

Interpretación: Visto la tabla 16 Se percibe que el nivel de correlación de Rho de Spearman es .123, conforme al baremo de Spearman de la tabla 13. Indica la existencia de relación positiva perfecta. Así mismo, se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0.449, éste valor es mayor al grado de significancia teórico de 0.05 ($0.449 > 0.05$), por lo tanto conforme al estatuto de decisión se deniega la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula como verdadera: No hay relación entre la Excelencia en la Gestión y la Satisfacción de los usuarios

del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

3.2.2.3. Hipótesis Especifica C

H: Hay relación entre la Burocracia y las Expectativas de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Ho: No hay relación entre la Burocracia y las Expectativas de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Ha: Si hay relación entre la Burocracia y las Expectativas de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Limitaciones:

Sig.T= 5%

N. acep= 95%

Z= 1.96%

Estatuto de Decisión:

- Si $R < 0.05$, entonces se rechaza la Ho
- Si $R > 0.05$, entonces se acepta la Ho

Tabla 17. Correlaciones: Burocracia en relación con las expectativas de los usuarios

			BUROCRACIA	Expectativas
			(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de Spearman	BUROCRACIA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	-,237
		Sig. (bilateral)	.	,141
		N	40	40
	Expectativas (Agrupada)	Coefficiente de correlación	-,237	1,000
		Sig. (bilateral)	,141	.
		N	40	40

Fuente: Elaborado por el autor.

Interpretación: Visto la tabla 17 Se percibe que el nivel de correlación de Rho de Spearman es -.237, conforme al baremo de Spearman de la tabla 13. Indica la existencia de relación negativa perfecta. Así mismo, se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0.141, éste valor es mayor al grado de significancia teórico de 0.05 ($0.141 > 0.05$), por lo tanto conforme al estatuto de decisión se deniega la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula como verdadera: No hay relación entre la Burocracia y las Expectativas de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

3.2.2.4. Hipótesis Especifica D

H: Hay relación entre la Gestión Administrativa Pública y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Ho: No hay relación entre la Gestión Administrativa Pública y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Ha: Si hay relación entre la Gestión Administrativa Pública y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

Limitaciones:

Sig.T= 5%

N. acep= 95%

Z= 1.96%

Estatuto de Decisión:

- Si $R < 0.05$, entonces se rechaza la H_0
- Si $R > 0.05$, entonces se acepta la H_0

Tabla 18. Correlaciones: Gestión Administrativa Pública en relación con la Atención al Usuario

				Gestión Administrativa Pública (Agrupada)	Atención al Usuario (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión Pública (Agrupada)	Administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,108 ,506 40
	Atención (Agrupada)	al Usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,108 ,506 40	1,000 . 40

Fuente: Elaborado por el autor.

Interpretación: Visto la tabla 18. Se percibe que el nivel de correlación de Rho de Spearman es .108, conforme al baremo de Spearman de la tabla 13. Indica la existencia de relación positiva perfecta. Así mismo, se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0.506, éste valor es mayor al grado de significancia teórico de 0.05 ($0.506 > 0.05$), por lo tanto conforme al estatuto de decisión se deniega la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula como verdadera: No hay relación entre la Gestión Administrativa Pública y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión por Objetivos

La finalidad general del presente estudio y análisis fue delimitar la existencia de relación entre la Burocracia y Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018. De modo que los resultados obtenidos fueron negativos por parte de los usuarios determinando que no existe relación entre las dos Variables.

El estudio concuerda secuazmente relacionada con la desarrollada por Grueso (2011) en su trabajo de grado para la obtención del Título de Profesional, donde el objetivo general fue examinar y ojear la conceptualización que los estudiantes tienen en la casa de estudios universitarios del Valle, sobre el plan de Estudios Políticos y Resolución de Conflictos, varios docentes, administrativos del gremio y delegados estudiantiles, en la sobre el contexto del tema de la burocracia pública. Consiguiendo en efecto que para los alumnos estudiados la aprehensión sobre la burocracia es repulsa, es decir negativa por abundantes factores que ellos han comprobado en las prestaciones que brindan los servidores.

4.2. Discusión por Metodología

El procedimiento de la rebusca realizada es de método hipotético – razonable es decir deductivo, así también la exploración es de tipo aplicada con nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental con corte transversal. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta, conformando como población para el estudio, todas las personas concurrentes a la institución y que a su vez realicen los trámites de Registro Vehicular, además, los trabajadores del área de registro de Bienes Muebles la cual se dividió en dos grupos: Trabajadores y Usuarios contemplando una muestra total de 80 individuos determinados mediante el método de muestreo no probabilístico.

Dicha metodología concuerda secuazmente con la tesis de Echeagaray & Torres (2016) la pesquisa realizada fue de esquema metodológico central, es decir básica con un encuadre mixto y el proyecto no experimental - transversal, constituyendo un total de 25 individuos como población para el opúsculo y éstos a su vez laboran en la institución, se hizo uso de la encuesta como técnica de recopilación de datos.

4.3. Discusión por Resultados

La hipótesis general planteada en la presente indagación **Si existe relación entre la Burocracia y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018**. De acuerdo al resultado de la tabla 3.2.2. Se logró un factor de -0.057 de Rho de Spearman con único valor de significancia bilateralmente de 0.725 , siendo éste superior al grado de significancia de trabajo (0.05), en efecto se deniega la hipótesis alterna admitiendo la hipótesis nula como verdadera vale decir “No existe relación entre la Burocracia y la Satisfacción de los Usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.”

Resultado que difiere con Castañeda & Vásquez (2016) refiere como hipótesis la existencia de relación entre Gestión Administrativa y el grado de satisfacción de los alumnos en la Facultad de Postgrado de la casa de estudios universitarios Pedro Ruiz Gallo-2015 quedando comprobada conforme a los resultados de la progresión de Likert y el cuestionario Servqual con un valor de $2,84$ siendo 71% de satisfacción.

Así mismo como hipótesis específica planteada **Si Existe relación entre la Burocracia y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los registros Públicos, San Isidro 2018** de acuerdo la tabla 3.2.3. Se obtuvo el factor correlación de Rho de Spearman de $.002$. Esta se denomina como relación positiva débil con único valor de significancia bilateralmente de 0.992 , éste valor es superior al valor de significancia de trabajo (0.05) por ello y conforme al estatuto de decisión se rechazó la hipótesis alterna y se admite la suposición nula como verdadera “No existe relación entre la Burocracia y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los registros Públicos, San Isidro 2018.”

Efecto que coincide en parte con Sandoval (2015) indica como subhipótesis “Si se reconoce los procesos administrativos, se brinda una atención al usuario eficiente en la filial Nacional de Transito Los Ríos- sucursal Babahoyo”. Obteniendo como resultado “Los procesos administrativos son deficientes, no aseguran la obtención de un servicio ágil y de calidad,

reflejando una mala atención al usuario en la filial Nacional de Transito Los Ríos- sucursal Babahoyo”.

Así también como hipótesis específica planteada **Si existe relación entre la Excelencia en la Gestión y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018**. De acuerdo a la tabla 3.2.4. Se logró un factor de correlación de Rho de Spearman de .123. Ésta se denomina como relación positiva con único valor de significancia bilateralmente de 0.449, éste número es superior al nivel de significancia de trabajo (0.05) entonces se deniega la suposición alterna admitiendo la hipótesis nula como verdadera: “No existe relación entre la Excelencia en la Gestión y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.”

Efecto que coincide en parte con Sandoval (2015) indica como subhipótesis “Si se propone un modelo de gestión administrativa fomenta significativamente la atención al beneficiario en la filial Nacional de Transito Los Ríos- sucursal Babahoyo”. Obteniendo resultado “Es urgente la implementación de un patrón de servicio administrativo que influya significativamente en la atención al beneficiario, mejorando los servicios que brinda la filial Originaria de Transito Los Ríos- agencia Babahoyo”.

Finalmente, mis resultados obtenidos en mi investigación no guardan relación con la teoría del sociólogo Gómez (2001) La burocracia [Administrativa] origina una manera de tutela y diligencia que se adapta a la compañía extraoficial y a la distribución de posesiones y favores públicos [...] es una opción a los trances de estructura de la corporación moderna al venir a parar cada ocasión excepto aparejados los procedimientos tradicionales para avenir, administrar y controlar las acciones de las distribuciones.

4.4. Discusión Por Conclusiones

La presente Indagación concluyó con el incumplimiento del objetivo general, determinando la inexistencia de relaciones entre las 2 variables burocracia y satisfacción de los usuarios, es decir se obtuvo un resultado negativo.

Resultado que es similar a la conclusión de Grueso (2011) mantuvo como propósito general analizar la apreciación de los alumnos de la casa de estudios superiores del Valle, en sus

programas de Estudios Políticos y Resolución de Problemas, ciertos profesores, funcionarios de la asociación de trabajadores y portavoz estudiantiles, sobre el tema de la burocracia pública, concluyendo como resultados que los estudiantes analizados respecto a su noción sobre burocracia es desfavorable por múltiples razones que ellos han cobrado en el beneficio que prestan los oficiales, entre sus roturas es relevante acentuar, la incapacidad de abundantes subordinados.

Así mismo, es similar a Petrella (2007) refiere en resumen:

El gálbo burocrático no brinda siempre respuestas aparejadas a los conflictos de la Administración Moderna [...] para complacer las indigencias de los favorecidos.

Finalmente difiere con respecto a la conclusión de Sandoval (2015) refiere como propósito general pactar la incidencia de la dirección administrativa en la atención al becario en la Agencia Nacional de Transito de los Ríos – filial Babahoyo concluyendo que el modelo de trabajo administrativo heredado de la policía interviene elocuentemente en la complacencia del beneficiario o becario.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó la inexistencia de relación entre las variables burocracia y satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.
2. Se determinó la inexistencia de relación entre las variables burocracia y atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los registros Públicos, San Isidro 2018.
3. Se determinó la inexistencia de relación entre las variables excelencia en la gestión y satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.
4. Se determinó la inexistencia de relación entre las variables burocracia y expectativas de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.
5. Se determinó la inexistencia de relación entre las variables gestión administrativa pública y atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se encomienda que la institución cumpla con la ley de modernización N°27658, basada en una gestión por resultados elevando su competitividad que permite la disminución de la gestión burocrática y evita las tareas repetitivas que aún se vienen desarrollando en dicha institución que no genera satisfacción en lo usuarios y este se refleja en efectos de la presente investigación.
2. Por el lado de la burocracia y la atención al usuario, se recomienda a la institución escuchar las lamentaciones e indicaciones que tienen aquellos usuarios hacia el servicio brindado (Libro de Reclamaciones), así como sensibilizar a los colaboradores mediante programas de capacitación en Calidad de Atención que permita mejorar la atención de manera que se logre la complacencia – fidelidad en lo usuarios de dicha institución.
3. En cuanto la excelencia en la gestión y satisfacción de los usuarios, se recomienda a la institución flexibilizar sus procesos y procedimientos actualizando su TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), así como, implementar recursos tecnológicos de vanguardia (scanners, digitalización, firma digital, plataformas informáticas) que aunado a una correcta supervisión y control permitirá alcanzar niveles óptimos de competencia y por ende mayor satisfacción en los usuarios.
4. En cuanto la burocracia y las expectativas, se recomienda la institución realizar un estudio de gusto y preferencias hacia los usuarios con el fin de mantener vigentes las nuevas tendencias que son inherentes de los usuarios el cómo les gustaría que sean tratados y así cumplir con las expectativas de los mismos.
5. Respecto a la gestión administrativa pública y atención al usuario se recomienda que se elabore un flujograma donde se explique a detalle el proceso de los tramites del reglamento registros y el TUPA, así también poner al alcance de los usuarios para su conocimiento y así mismo crear un protocolo de atención al usuario para una mejor gestión de servicio y administrativa pública.

VII. REFERENCIAS

- Alvarado, V. (2011). *Definición de Cliente, para Fines de Mercadotecnia*. Recuperado de: <http://vilmaalvarado.blogspot.com/2011/05/definicion-de-cliente-para-fines-de.html>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3° ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Blazquez, M. y Mondino, A. (2011). *Recursos Organizacionales: Concepto, Clasificación e Indicadores*. Recuperado de: <http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>
- Blequett, M. (2012). *Comportamiento organizacional. Definiciones y Variables*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/comportamiento-organizacional-definiciones-y-variables/>
- Cano, A. (2005). *Elementos para una Definición de Evaluación*. Recuperado de: https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38196/tema_5_elementos_para_una_definicion_de_evaluacion.pdf
- Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016). *La Gestión Administrativa y su relación con el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Trujillo, Perú.
- Cuenca, A. (2011). *Éxito Empresarial*. Recuperado de: <http://loscuenca.com/2011/01/exito-empresarial/>
- Donneys, F. (2012). *Estrategias Corporativas del Servicio al Cliente*. Recuperado de: <http://vocaciondeservir.blogspot.com/2012/05/esquema-de-multiples-canales-de.html>
- Echegaray, C. & Torres, R. (2016). *“Burocracia en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Cusco – 2016”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.
- Frías, D. (2014). *Apuntes de SPSS*. Recuperado de: <https://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf>

- Fundación universitaria católica del norte. (s.f.). *La Administración Antigua*. Recuperado de:
<https://construyendoadministradores.wikispaces.com/file/view/Administraci%C3%B3n+Antigua.pdf>
- Gómez, C. (2001): *Burocracia y administración pública*. Recuperado de:
<http://www.5campus.com/leccion/burocracia>
- Grueso, O. (2011). *Análisis de Percepción sobre la Burocracia Pública: Una Aproximación a un Estudio de Caso en el Plan de Estudios Políticos Y Resolución de Conflictos de la Universidad del Valle Códigos 2005, 2006, 2007,2008*. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Valle, Santiago de Cali, Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw W- Hill.
- Importaciones. (2011). *Blog Servicio de Atención al Cliente*. Recuperado de:
<http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Kotler, P. & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. (12° ed.). México: Pearson Educación.
- López, A. (s.f.). *La Nueva Gestión Pública: Principios Teóricos e Implicancias Prácticas en el Quehacer de la Administración Estatal*. Recuperado de:
<http://www.adminpublica.org.ar/Publicaciones/LaNuevaGestionPublica.pdf>
- Luisa, M. (2014). *Lograr la excelencia organizacional a través del egagement*. Recuperado de:
<http://alquimiacoach.com/lograr-la-excelencia-organizacional-traves-del-engagement/>
- Méndez, J. (2013). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y crosby*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

- Mondragón, M. (2014). *Uso de la Correlación de Spearman en un Estudio de Intervención en Fisioterapia*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
- Montenegro, J. (s.f.). *Autoridad Funcional*. Recuperado de: http://www.academia.edu/28216732/La_Autoridad_Funcional
- Ornelas, M. (2003). *Mejora Continua en el Proceso Administrativo de Instituciones Públicas*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, San Nicolás de los Garza, México.
- Organización Internacional de Normalización. (2014). *Nuevas Normas ISO 9001*. Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>
- Peralta, J. (2006). *Rol de las expectativas en el juicio de Satisfacción y Calidad Percibida del servicio*. Límite. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología, 1 (14), 195-214.
- Pérez, J. (2013). *Lean. El concepto del tiempo de espera*. LI6. Recuperado de: <http://javiersole.com/?p=2566>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2012) *Definición de Percepción*. Recuperado de: <https://definicion.de/percepcion/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2014). *Definición de Recomendación*. Recuperado de: <https://definicion.de/recomendacion/>
- Petrella, C. (2007). *Análisis de la Teoría Burocrática Aportes para la comprensión del modelo burocrático*. Recuperado de: <https://www.fing.edu.uy/catedras/disi/DISI/pdf/Analisisdelateoriaburocratica.pdf>

- Prieto, T. (2013). *Elementos a Tomar en Cuenta para Implementar la Política de Mejor Atención al Ciudadano a Nivel Nacional*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Quispe, G. y Ayaviri, V. (2016). *Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Red Cultural del Banco de la Republica en Colombia. (2017). *División del Trabajo*. Recuperado de: http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Divisi%C3%B3n_del_trabajo
- Ruiz, E. (2018). *Conceptos y Fundamentos: del servicio, cliente y producto*. Recuperado de: <https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/negocioc/archives/HASH2ba6.dir/doc.pdf>
- Sandoval, G. (2015). *La Gestión Administrativa y su incidencia en la Atención al Usuario en la Agencia Nacional de Tránsito de los Ríos – Sucursal Babahoyo*. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- Santos, M. (2009). *Burocracia de Max Weber*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/burocracia-max-weber/>
- Tisnado, J. (2013). *Mejoramiento en los Procesos Administrativos de la Ugel N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Torres, J. (s.f.) *Definición de Comunicación según 5 Autores*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/definicion-comunicacion-autores>

Thompson, I. (2016). *La satisfacción del cliente*. Recuperado de:
http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

Thompson, I. (2008). *Definición de Eficacia*. Recuperado de:
<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>

Thompson, I. (2008). *Definición de Eficiencia*. Recuperado de:
<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

Thompson, I. (2007). *Definición de Organización*. Recuperado de:
<https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>

Vargas, Z. (2009). *La investigación Aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Revista Educación, 33 (1), 155-165.

Vermorel, J. (2014). *Demanda de Tiempo de Entrega: Definición*. Recuperado de:
<https://www.lokad.com/es/definicion-demanda-de-tiempo-de-entrega>

VIII. ANEXOS

Caratula firmado y sellado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL
REGISTRO DE BIENES MUEBLES, SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE REGISTROS PÚBLICOS, SAN ISIDRO 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

SAAVEDRA INUMA, JOSE ARON (ORCID: 0000-0001-5662-7660)

ASESOR:

Dr. DIAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO (ORCID: 0000-0001-9543-0828)



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018

- Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis firmado y sellado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo Filial - Lima Los Olivos, revisora de la tesis titulada:

"BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL REGISTRO DE BIENES MUEBLES, SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS, SAN ISIDRO 2018", constato que la investigación tiene un índice de similitud de **26%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 03 de Octubre de 2019



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Turnitin firmado y sellado

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1207944735&lang=es&cro=103&os=1&u=1055284503

SAAVEDRA_INUMA_JOSE_ARON_Turnitin.pdf

feedback studio

155 de 156

Resumen de coincidencias

26 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	14 %
2	Entregado a Pontificia ...	4 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	3 %
4	Entregado a Universida...	2 %
5	www.mordecki.com	1 %
6	Entregado a Universida...	<1 %
7	docplayer.es	<1 %
8	repositorio autonomia e...	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL REGISTRO DE BIENES MUEBLES, SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS, SAN ISIDRO 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
SAAVEDRA INUMA, JOSE ARON (ORCID: 0000-0001-5662-7460)

ASESOR:
DÍAZ SALCEDO, SEVERINO ANTONIO (ORCID: 0000-0001-3543-0828)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ
2018

Página: 1 de 50 Número de palabras: 10779

Text-only Report | High Resolution | Apagado

- **Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación firmado y sellado**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SR. JOSE ARON SAAVEDRA INUMA

INFORME TÍTULADO:

**BUROCRACIA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL REGISTRO DE BIENES MUEBLES,
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS, SAN ISIDRO 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 30/11/2018

NOTA O MENCIÓN: 16 (Dieciséis)



MSc. MATRENA FOX PETRONILA LILIANA

Coordinadora de investigación de la EP de Administración

□ **Cuestionarios**

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, a continuación se presenta una serie de preguntas las que deberá marcar con una (X) en la columna de su elección para ello debe tomar en cuenta lo siguiente:

1 = Total desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Los procesos administrativos del área que labora no generan duplicidad de funciones.					
2	Los procesos administrativos del área que labora son efectivos.					
3	Consideras que la comunicación es integral en la organización.					
4	El tiempo que toma para despachar los trámites es adecuado.					
5	Termino el desarrollo de las solicitudes de trámites antes del tiempo establecido.					
6	Los recursos y materiales disponibles que me brindan son óptimos y eficientes para mi labor.					
7	La autoridad funcional es parcial en mi área y no tiene unidad de mando.					
8	Dividir las funciones en el área me facilita el trabajo, y genera menos carga laboral					
9	Con el modelo de gestión resuelvo las necesidades y solicitudes eficazmente.					
10	El modelo de gestión, considero que es eficiente porque no genera ningún error ni problemas en los procesos.					
11	La gestión de la organización es excelente					

Muchas Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO

Estimado Usuario, a continuación se presenta una serie de preguntas las que deberá marcar con una (X) en la columna de su elección para ello debe tomar en cuenta lo siguiente:

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La atención al usuario es personalizada para resolver mis consultas.					
2	La atención que me brindan es de calidad.					
3	La valoración de los recursos existentes para la atención al Usuario es eficiente.					
4	El tiempo transcurrido para la obtención de resultados es prolongado.					
5	Considero que el tiempo para el recojo de resultados es adecuado.					
6	El personal que labora en la institución tiene un buen trato y facilidad de comunicación.					
7	El comportamiento del personal es amable y paciente con los usuarios.					
8	El espacio que existe es amplio y transitable en el establecimiento					
9	La infraestructura del establecimiento cuenta con mobiliario adecuado para el servicio.					
10	Siento satisfacción por la atención recibida.					
11	Quedé muy satisfecho porque el servicio fue mejor de lo que esperaba.					
12	Percibo que el servicio que brindan es óptimo.					
13	Como el servicio recibido fue óptimo me permite recomendarlo					
14	Recomendaría el servicio toda vez que me pregunten por éste.					
15	El establecimiento cuenta con multicanales de interacción que reduce la duración de los trámites					
16	Los mecanismos de contacto con que cuenta el establecimiento son innovadores que me permite ahorrar tiempo					

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

▪ Matriz De Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Qué relación hay entre la Burocracia y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación hay entre la Burocracia y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018?</p> <p>¿Qué relación hay entre la Excelencia en la Gestión y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018?</p> <p>¿Qué relación hay entre la Burocracia y las Expectativas de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018?</p> <p>¿Qué relación hay entre la Gestión Administrativa Pública y la Atención a los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018?</p>	<p>Objetivo General. Determinar la relación entre la Burocracia y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018</p> <p>Objetivos Específicos. Determinar la relación entre la Burocracia y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la Excelencia en la Gestión y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la Burocracia y las Expectativas de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Administrativa Pública y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la Burocracia y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la Burocracia y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018</p> <p>Existe relación entre la Excelencia en la Gestión y la Satisfacción de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.</p> <p>Existe relación entre la Burocracia y las Expectativas de los usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.</p> <p>Existe relación entre la Gestión Administrativa Pública y la Atención al usuario del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, San Isidro 2018.</p>	<p>Burocracia</p> <p>Satisfacción de los Usuarios</p>	<p>Gestión</p> <p>Administrativa</p> <p>Pública</p> <p>Organización</p> <p>Excelencia</p> <p>Organizacional</p> <p>Atención al usuario</p> <p>Expectativas</p> <p>Experiencia</p>	<p>Procesos</p> <p>Comunicación</p> <p>Tiempo de demora para la Entrega de los Resultados</p> <p>Recursos disponibles para el trabajo</p> <p>Autoridad funcional</p> <p>División de funciones</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Éxito Alcanzado</p> <p>Calidad</p> <p>Evaluación de los recursos existentes</p> <p>Tiempo de espera</p> <p>Comportamiento del personal</p> <p>Infraestructura del establecimiento</p> <p>Índice de la satisfacción del Usuario</p> <p>Percepción del servicio</p> <p>Recomendación del servicio</p> <p>Mecanismos de Contacto</p>	<p>Diseño de la Investigación</p> <p>No experimental, transversal</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptivo Correlacional</p> <p>Población</p> <p>Son las personas concurrentes a la Institución y que a su vez realicen los trámites de Registro Vehicular, además, los trabajadores del área de registro de Bienes Muebles.</p> <p>Muestra</p> <p>80 entre colaboradores y Usuarios</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos de la información</p> <p>Programa estadístico SPSS 24</p>

▪ **Cronograma de ejecución**

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de Coordinación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
2. Presentación del Esquema de proyecto de investigación	X	X														
3. Asignación de los temas de investigación	X	X														
4. Pautas para la búsqueda de información	X	X														
5. Planteamiento del problema y fundamentación teórica		X														
6. Justificación, hipótesis y objetivos de la investigación			X													
7. Diseño, tipo y nivel de investigación				X												
8. Variables, operacionalización					X											
9. Presenta el diseño Metodológico						X										
10. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N.º 1 Presentación del primer avance							X									
11. Población y muestra								X	X							
12. Técnicas e instrumentos de obtención de datos, métodos de análisis y aspectos administrativos. Designación del jurado: un metodólogo y dos especialistas										X	X					
13. Presenta el Proyecto de investigación para su revisión y aprobación												X				
14. Presenta el Proyecto de investigación con observaciones levantadas													X			
15. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N.º 2: Sustentación del Proyecto de Investigación														X	X	X

los Usuarios	Atención al usuario	Valoración de los recursos existentes	13. La atención que me brindan es de calidad.	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre										
		Tiempo de espera						14. La valoración de los recursos existentes para la atención al Usuario es eficiente.						
Expectativas	Comportamiento del personal	15. El tiempo transcurrido para la obtención de resultados es prolongado.	17. El personal que labora en la institución tiene un buen trato y facilidad de comunicación.	18. El comportamiento del personal es amable y paciente con los usuarios.	/									
		16. Considero que el tiempo para el recojo de resultados es adecuado.							19. El espacio que existe es amplio y transitable en el establecimiento	/				
									20. La infraestructura del establecimiento cuenta con mobiliario adecuado para el servicio.	/				
									21. Siento satisfacción por la atención recibida.	/				
									22. Quedé muy satisfecho porque el servicio fue mejor de lo que esperaba.	/				
									23. Percibo que el servicio que brindan es óptimo.	/				
									24. Como el servicio recibido fue óptimo me permite recomendarlo	/				
									25. Recomendaría el servicio toda vez que me pregunten por éste.	/				
									26. El establecimiento cuenta con multicanales de interacción que reduce la duración de los trámites.	/				
									27. Los mecanismos de contacto con que cuenta el establecimiento son innovadores que me permite ahorrar tiempo.	/				
Firma del experto		Fecha: 12/10/2018												

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación:

"Burocracia y Satisfacción de los Usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, San Isidro 2018"

Apellidos y nombres del investigador: Jose Aron Saavedra Inuma

Apellidos y nombres del experto: Juan Samblan Jara

		ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Burocracia	Gestión administrativa pública	Procesos	1. Los procesos administrativos del área que labora no generan duplicidad de funciones.	1 = Total desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. Los procesos administrativos del área que labora son efectivos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			3. Consideras que la comunicación es integral en la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	4. El tiempo que toma para despachar los trámites es adecuado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			5. Termino el desarrollo de las solicitudes de trámites antes del tiempo establecido.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. Los recursos y materiales disponibles que me brindan son óptimos y eficientes para mi labor.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Recursos disponibles para el trabajo	7. La autoridad funcional es parcial en mi área y no tiene unidad de mando.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. Dividir las funciones en el área me facilita el trabajo, y genera menos carga laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
			9. Con el modelo de gestión resuelvo las necesidades y solicitudes eficazmente		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Autoridad funcional	Eficacia		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Eficiencia		<input checked="" type="checkbox"/>		
		División de funciones	10. El modelo de gestión, considero que es eficiente porque no genera ningún error ni problemas en los procesos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
11. Su gestión de la organización es excelente	<input checked="" type="checkbox"/>						
Excelencia en la Gestión	Nivel de Éxito logrado	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>					
Satisfacción de			12. La atención al usuario es personalizada para resolver mis consultas.		<input checked="" type="checkbox"/>		

los Usuarios	Atención al usuario	Valoración de los recursos existentes	13. La atención que me brindan es de calidad.	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre			
		Tiempo de espera					
Expectativas	Comportamiento del personal	15. El tiempo transcurrido para la obtención de resultados es prolongado.	15. Considero que el tiempo para el recibo de resultados es adecuado.				
		16. Considero que el tiempo para el recibo de resultados es adecuado.	17. El personal que labora en la institución tiene un buen trato y facilidad de comunicación.				
		17. El personal que labora en la institución tiene un buen trato y facilidad de comunicación.	18. El comportamiento del personal es amable y paciente con los usuarios.				
		18. El comportamiento del personal es amable y paciente con los usuarios.	19. El espacio que existe es amplio y transitable en el establecimiento				
		19. El espacio que existe es amplio y transitable en el establecimiento	20. La infraestructura del establecimiento cuenta con mobiliario adecuado para el servicio.				
		20. La infraestructura del establecimiento cuenta con mobiliario adecuado para el servicio.	21. Siento satisfacción por la atención recibida.				
		21. Siento satisfacción por la atención recibida.	22. Quedé muy satisfecho porque el servicio fue mejor de lo que esperaba.				
		22. Quedé muy satisfecho porque el servicio fue mejor de lo que esperaba.	23. Percibo que el servicio que brindan es óptimo.				
		23. Percibo que el servicio que brindan es óptimo.	24. Como el servicio recibido fue óptimo me permite recomendarlo				
		24. Como el servicio recibido fue óptimo me permite recomendarlo	25. Recomendaría el servicio toda vez que me pregunten por éste.				
Experiencia	Recomendación del servicio	26. El establecimiento cuenta con múltiples canales de interacción que reduce la duración de los trámites.	27. Los mecanismos de contacto con que cuenta el establecimiento son innovadores que me permite ahorrar tiempo.				
		27. Los mecanismos de contacto con que cuenta el establecimiento son innovadores que me permite ahorrar tiempo.					
Firma del experto	Mecanismo de Contacto	Fecha: <u>22/01/17</u>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS			
Burocracia	Gestión administrativa pública	Procesos	1. Los procesos administrativos del área que labora no generan duplicidad de funciones.	1 = Total desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo						
			2. Los procesos administrativos del área que labora son efectivos.							
			3. Consideras que la comunicación es integral en la organización							
		Comunicación	4. El tiempo que toma para despachar los trámites es adecuado.							
			5. Terminó el desarrollo de las solicitudes de trámites antes del tiempo establecido.							
			6. Los recursos y materiales disponibles que me brindan son óptimos y eficientes para mi labor.							
		Autoridad funcional	7. La autoridad funcional es parcial en mi área y no tiene unidad de mando.							
			8. Dividir las funciones en el área me facilita el trabajo, y genera menos carga laboral							
			9. Con el modelo de gestión resolví las necesidades y solicitudes eficazmente							
		División de funciones	10. El modelo de gestión, considero que es eficiente porque no genera ningún error ni problemas en los procesos.							
			11. Su gestión de la organización es excelente							
			12. La atención al usuario es personalizada para resolver mis consultas.							
Eficacia	Excelencia en la Gestión	Nivel de Éxito logrado								
Eficiencia	Excelencia en la Gestión	Calidad								
Satisfacción de										

Título de la investigación: "Burocracia y Satisfacción de los Usuarios del Registro de Bienes Muebles de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, San Isidro 2018"

Apellidos y nombres del investigador: Jose Aron Saavedra Inuma
 Apellidos y nombres del experto: DA. COSTA CARLO RIVERO

los Usuarios	Atención al usuario		13. La atención que me brindan es de calidad. 14. La valoración de los recursos existentes para la atención al Usuario es eficiente. 15. El tiempo transcurrido para la obtención de resultados es prolongado. 16. Considero que el tiempo para el recibo de resultados es adecuado.	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre				
	Valoración de los recursos existentes	Tiempo de espera						
Espectativas	Comportamiento del personal	Infraestructura del establecimiento	17. El personal que labora en la institución tiene un buen trato y facilidad de comunicación.					
			18. El comportamiento del personal es amable y paciente con los usuarios.					
			19. El espacio que existe es amplio y transitable en el establecimiento					
			20. La infraestructura del establecimiento cuenta con mobiliario adecuado para el servicio.					
			21. Siento satisfacción por la atención recibida.					
Experiencia	Percepción del servicio	Recomendación del servicio	22. Quedé muy satisfecho porque el servicio fue mejor de lo que esperaba.					
			23. Percibo que el servicio que brindan es óptimo.					
			24. Como el servicio recibido fue óptimo me permite recomendarlo					
Mecanismo de Contacto			25. Recomendaría el servicio toda vez que me pregunten por éste.					
			26. El establecimiento cuenta con multicanales de interacción que reduce la duración de los trámites.					
Fecha: 12/06/18.			27. Los mecanismos de contacto con que cuenta el establecimiento son innovadores que me permite ahorrar tiempo.					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables