



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión administrativa y la calidad de servicio al
usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de
Registros Públicos de Lima, 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Patricia Jannet Rivas Fabián
Br. Isidro Humberto Tadeo Quiroz García

ASESOR:

Muñoz Salazar, José Manuel

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

PRESIDENTE
Dr. Santiago Rufo Valderrama Mendoza

VOCAL
Mg. Jesús Núñez Untiveros

SECRETARIO
Mg. Freddy Edgard Aramburu García

Dedicatoria

A mi esposo, por su apoyo y comprensión.

A mi hija Jade Salomé por ser el motor de mi vida para asumir nuevos retos.

A mi madre, por su inmenso amor y apoyo incondicional que día a día me brinda en lo personal y profesional, y a mis hermanos.

Patricia Rivas Fabián

Dedicatoria

A mi esposa, por su inquebrantable fe en mí.

A mis hijos y nietos que han sido y son la inspiración para seguir alcanzando nuevos logros.

A mis padres, por su inmenso amor, comprensión y apoyo incondicional que me brindaron para ser un profesional. A mis hermanos por motivar mi superación.

Isidro Quiroz García

Agradecimientos

Agradecemos en primer lugar a Dios porque está con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar, al doctor César Acuña Peralta, quien gracias a la Universidad César Vallejo nos permite perfeccionarnos, a los docentes en su labor y tarea diaria, para lograr alcanzar nuestro objetivo académico y obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

A mi docente asesor Dr. José Muñoz Salazar, por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima, 2014, por brindarnos su colaboración y poder realizar el presente trabajo de investigación.

Los Autores

Declaración Jurada

Yo, Patricia Jannet Rivas Fabián, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10162529, con la tesis titulada “La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con Isidro Humberto Tadeo Quiroz García.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener el grado de maestría en Gestión Pública.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha

Firma.....

Nombres y apellidos: Patricia Jannet Rivas Fabián

DNI: 10162529

Declaración Jurada

Yo, Humberto Tadeo Quiroz García, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08229200, con la tesis titulada “La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con Patricia Jannet Rivas Fabián.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener el grado de maestría en Gestión Pública.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiénome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha

Firma.....

Nombres y apellidos: Isidro Humberto Tadeo Quiroz García

DNI: 08229200

Presentación

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de educación, escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación denominado “La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014.”

La investigación tuvo como propósito, establecer la relación que se dan entre las dos variables en función, ya que existen aún grandes desafíos en el marco de la mejora de los servicios públicos, en específico en los Registros Públicos de Lima. Así, en la organización estudiada, la gestión administrativa permite que los servicios se puedan ofrecer de la mejor manera, haya una medición de los mismos y se puedan también mejorar. Del mismo modo, se sitúa dentro de los procesos de modernización de la gestión pública.

La presente investigación está en conjunción con el Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (2014), que sostiene la responsabilidad de contribuir de manera eficaz a la Seguridad Jurídica de las transacciones que realizan las personas Jurídicas y Naturales, así como la creación de condiciones para el desarrollo socioeconómico del país. De este modo, la SUNARP define los objetivos estratégicos y acciones coherentes y sostenibles en el tiempo en el marco de los Acuerdos Nacionales, Plan Bicentenario Perú al 2021 y el Plan Estratégico Sectorial Multianual.

El documento consta de seis capítulos, los mismos que se presenta en detalle en la introducción del presente trabajo de investigación que pretende contribuir con posibilitar un diagnóstico de los logros y avances en relación a la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014.

Los resultados que se obtengan de la presente investigación, beneficiaran no solo a la población que utiliza los servicios de los Registros Públicos, donde se llevó a cabo el estudio, sino también a las instituciones que actualmente buscan establecer estos procedimientos en conjunción con los esfuerzos para poder modernizar los servicios y las instituciones públicas. La investigación tiene la motivación de evaluar la situación actual de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos y fomentar el desarrollo de una cultura organizacional sólida que apoye la gestión.

Índice

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vii
Índice	ix
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
Capítulo I: Planteamiento del problema	
1.1. Realidad problemática	19
1.2. Formulación del problema	23
1.2.1. Problema general	23
1.2.2. Problemas específicos	23
1.3. Justificación, relevancia y contribución	24
1.4. Objetivos	26
1.4.1. Objetivo general	26
1.4.2. Objetivos específicos.	26
Capítulo II: Marco referencial	28
2.1. Antecedentes	29
2.1.1. Antecedentes nacionales	29
2.1.2. Antecedentes internacionales	32
2.2. Marco teórico	37
2.2.1. Bases teóricas de la variable gestión administrativa	37
2.2.2. Bases teóricas de la variable calidad de servicio	49
2.2.3. Definición de términos básicos	61
Capítulo III: Hipótesis y variables	
3.1. Hipótesis	64
3.1.1. Hipótesis general	64
3.1.2. Hipótesis específicas	64

3.2. Descripción de variables	65
3.2.1. Definición conceptual	65
3.2.2. Definición operacional	65
Capítulo IV: Marco metodológico	
4.1 Tipo de investigación	69
4.2. Diseño de investigación	69
4.3 Población, muestra y muestreo	70
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
4.5 Validez y confiabilidad de instrumentos	77
4.6 Procedimiento de recolección y datos	79
4.7 Método de análisis e interpretación de datos	80
4.8 Consideraciones éticas	80
Capítulo V. Resultados	
5.1 Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	82
5.1.1 Estudio descriptivo de los niveles de Gestión Administrativa	82
5.1.2 Resultados para los niveles de la variable Calidad de Servicio	83
5.1.3 Contrastación de hipótesis general	95
5.1.4 Contrastación de hipótesis específica	96
Capítulo VI. Discusión	103
Conclusiones	109
Recomendaciones	112
Referencias bibliográficas	113

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión administrativa	66
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	67
Tabla 3. Distribución de la población de usuarios en las oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima, 2014	71
Tabla 4. Muestra de la población de usuarios en las oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima, 2014	71
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad de Gestión administrativa	78
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad de Calidad de Servicio	79
Tabla 7. Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad	79
Tabla 8. Descripción de los niveles de la gestión administrativa	82
Tabla 9. Descripción de los niveles de la variable calidad del servicio	84
Tabla 10. Elementos tangibles en la Gestión Administrativa	86
Tabla 11. Fiabilidad en la Gestión Administrativa	87
Tabla 12. Capacidad de respuesta en la Gestión Administrativa	89
Tabla 13. Descripción de los niveles de la dimensión seguridad	91
Tabla 14. Empatía en la gestión administrativa	93
Tabla 15. Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión	95
Tabla 16. Coeficiente de correlación de Spearman entre Gestión Administrativa y los elementos tangibles	96
Tabla 17. Coeficiente de correlación de Spearman entre la Gestión Administrativa y la fiabilidad	97
Tabla 18. Coeficiente de correlación de Spearman entre la Gestión Administrativa y la Capacidad de Respuesta	98
Tabla 19. Coeficiente de correlación de Spearman entre la Gestión Administrativa y la seguridad	99
Tabla 20. Coeficiente de correlación de Spearman entre la Gestión Administrativa y la Empatía	100

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la gestión administrativa	83
Figura 2. Niveles de la variable calidad del servicio	85
Figura 3. Elementos tangibles en la calidad de servicio	86
Figura 4. Fiabilidad en la calidad de servicio	88
Figura 5. Capacidad de respuesta en la calidad de servicio	90
Figura 6. Seguridad en la calidad de servicio	92
Figura 7. Empatía en la calidad de servicio	94

Resumen

El objetivo de la Investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registro Públicos de Lima, 2014. La investigación busca conocer cómo se percibe la gestión administrativa que haga más eficiente una organización y teniendo como punto de partida el servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014. Por ello, se procedió a conocer las percepciones de los usuarios sobre la planeación, dirección, control, coordinación y control; y el lado de la calidad de servicio, se procedió a analizar los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. La investigación fue de tipo básica con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 108 usuarios de las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registro Públicos de Lima, 2014. Para el presente estudio, se utilizó la definición de Fayol, donde entiende por gestión administrativa “todos los procesos técnicos que apoyarán la elaboración y puesta en marcha del proyecto privado o público, se vincula con las tareas que se requieren realizar para suministrar, con oportunidad, los recursos humanos, materiales y financieros, disponibles para alcanzar los objetivos de una institución, así como las múltiples demandas cotidianas, los conflictos y la negociación, con el objeto de conciliar los intereses individuales con los institucionales”. (p.21) Por otro lado, se entiende por la calidad de servicio la orientación adecuada de los recursos materiales y humanos de una institución o empresa para lograr la satisfacción y bienestar en los clientes y usuarios” (Parasuraman, Zeithaml y Berry en Vega y Villavicencio 2010, p. 55). Los resultados del estudio señalan que hay una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Lima, 2014. Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. En consecuencia, existe una correlación positiva y moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio y sus dimensiones.

Palabras claves: Gestión administrativa – Calidad de Servicio

Abstract

The aim of the research was to determine the relationship between the administration and the quality of customer service in the offices of the National Public Registry of Lima, 2014. The research seeks to understand how the administration to make more efficient is a perceptible organization and taking as its starting point the service user at the offices of the National Public Records Lima, 2014. Therefore, we proceeded to understand the perceptions of users on the planning, direction, control, coordination and control; and the side of quality of service, we proceeded to analyze the tangibles, reliability, responsiveness, security and empathy. The research was basic type with a non-experimental, descriptive and correlational cross-sectional design. The sample consisted of 108 users of the offices of the National Public Registry of Lima, 2014. For this study, the definition of Fayol, where by administrative means "used all the technical processes that support the development and implementation up of private and public project or is linked to the tasks required to perform to supply, timely, human, material and financial resources available to achieve the objectives of an institution, as well as multiple daily demands, conflicts and negotiation, with the aim of reconciling individual interests with institutional ". (p.21) On the other hand, the term QoS proper orientation of the material and human resources of an institution or company to achieve the satisfaction and wellbeing customers and users "(Parasuraman, Zeithaml and Berry Vega and Villavicencio 2010, p. 55). The study results indicate that there is a significant relationship between the administration and the quality of customer service at the offices of the National Superintendent of the Public Records of Lima, 2014. Therefore, we reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis. Consequently, there is a statistically significant correlation significant and moderate between the administration and the quality of service and its dimensions.

Keywords: Administrative Management - Quality of Service