



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Escuela de Posgrado

**Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de una zona registral de la  
Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2024**

**Tesis**

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

**Autor**

Luis Eduardo Arrestegui Pajuelo

**Asesor**

Mo. Miguel Angel Castañeda Samanamu



Huacho – Perú

2026



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)*



ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### METADATOS

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Luis Eduardo Arrestegui Pajuelo	15682679	16 DE OCTUBRE DEL 2025
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Miguel Angel Castañeda Samanamu	15726159	<a href="https://orcid.org/0000-0001-9883-5759">https://orcid.org/0000-0001-9883-5759</a>
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Pablo Cesar Cadenas Calderon	15850223	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7488-967X">https://orcid.org/0000-0002-7488-967X</a>
Jose Luis Ausejo Sanchez	45307125	<a href="https://orcid.org/0000-0003-4674-6150">https://orcid.org/0000-0003-4674-6150</a>
Julio Medrano Vizarras	15733973	<a href="https://orcid.org/0000-0001-7392-0965">https://orcid.org/0000-0001-7392-0965</a>

# Luis Eduardo Arrestegui Pajuelo 2025-021173

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE UNA ZONA REGISTRAL DE LA SUPERINTENDEN...

-  Quick Submit
-  Quick Submit
-  DGI\_Tesis Posgrado 2025

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3223573269

Fecha de entrega

21 abr 2025, 8:25 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

21 abr 2025, 9:43 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS\_UNJFSC\_-\_2024\_-\_Luis\_Arrestegui\_-\_Turnitin\_1.docx

Tamaño de archivo

909.1 KB

85 Páginas

20.996 Palabras

76.125 Caracteres



Página 2 of 93 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trn:oid::1:3223573269

## 20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

### Exclusions

- 2 Excluded Sources
- 6 Excluded Matches

### Top Sources

- 21%  Internet sources
- 7%  Publications
- 11%  Submitted works (Student Papers)

### Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada con mucho amor a mi madre, quien es una mujer luchadora, trabajadora, pero sobre todo por su amor y apoyo constante en mi día a día.

Especialmente quiero dedicar esta tesis a mi amado padre, que, aunque no esté físicamente conmigo, lo está espiritualmente, eres mi angelito del cielo, quien cuida de mí, te extraño cada día, pero sé que dónde estás, sigues guiándome, cuidándome, dándome fuerzas para continuar y pueda cumplir una meta más.

*Luis Eduardo Arrestegui Pajuelo*

## AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi gratitud, en primer lugar, a Dios por concederme un nuevo día de vida y hacer posible que alcance otro de mis sueños.

Agradecer a mi angelito en el cielo, quién es mi padre, que, a pesar de no estar físicamente a mi lado, espiritualmente siempre lo está, tus recuerdos persisten a mi lado y tu amor.

*Luis Eduardo Arrestegui Pajuelo*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xiii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xv</b>
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitación del estudio	6
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Investigaciones internacionales	7
2.1.2 Investigaciones nacionales	8
2.2 Bases teóricas	9
2.3 Bases filosóficas	17
2.4 Definiciones de términos básicos	18
2.5 Hipótesis de investigación	18
2.5.1 Hipótesis general	18
2.5.2 Hipótesis específicas	18
2.6 Operacionalización de las variables	1
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>	<b>3</b>
3.1 Diseño de la investigación	3

3.2 Población y muestra	3
3.2.1 Población	3
3.2.2 Muestra	4
3.3 Técnicas de recolección de datos	5
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	6
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS</b>	<b>8</b>
4.1 Análisis de resultados	8
4.2. Contrastación de hipótesis	19
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN</b>	<b>26</b>
5.1. Discusión de resultados	26
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>27</b>
6.1. Conclusiones	27
6.2. Recomendaciones	28
<b>CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>30</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>32</b>
Anexo 1: Matriz de Consistencia	33
Anexo 2: Instrumentos	35
Anexo 3: Juicio de experto	40
Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos	43
Anexo 5: Base de datos	45

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Categoría de la gestión administrativa	8
Tabla 2. Categoría de la planificación	9
Tabla 3. Categoría de la organización	10
Tabla 4. Categoría de la dirección	11
Tabla 5. Categoría de control	12
Tabla 6. Categoría calidad de servicio	13
Tabla 7. Categoría de los elementos tangibles	14
Tabla 8. Categoría de la fiabilidad	15
Tabla 9. Categoría de la capacidad de respuesta	16
Tabla 10. Categoría de la seguridad	17
Tabla 11. Categoría de la empatía	18
Tabla 12. Prueba de Normalidad de la gestión administrativa	19
Tabla 13. Prueba de Normalidad de la calidad de servicio	20
Tabla 14. Correlación entre la gestión administrativa (GA) y la calidad de servicio (CS)	21
Tabla 15. Correlación entre la planificación (PLA) y la calidad de servicio (CS)	22
Tabla 16. Correlación entre la organización (ORG) y la calidad de servicio (CS)	23
Tabla 17. Correlación entre la dirección (DIR) y la calidad de servicio (CS)	24
Tabla 18. Correlación entre el control (CON) y la calidad de servicio (CS)	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión administrativa	8
Figura 2. Planificación	9
Figura 3. Organización	10
Figura 4. Dirección	11
Figura 5. Control	12
Figura 6. Calidad de servicio	13
Figura 7. Elementos tangibles	14
Figura 8. Fiabilidad	15
Figura 9. Capacidad de respuesta	16
Figura 10. Seguridad	17
Figura 11. Empatía	18
Figura 12. Histograma y curva normal de la gestión administrativa	19
Figura 13. Histograma y curva normal de la calidad de servicio	20

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar cómo se vincula la gestión administrativa con la calidad del servicio al usuario en la oficina registral de Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos durante el año 2024. **Metodología:** Se llevó a cabo una investigación de tipo básica, con un nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transversal y con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 169 usuarios seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento empleado fue un cuestionario estructurado con 30 ítems para la variable X (gestión administrativa) y 23 ítems para la variable Y (calidad del servicio), aplicando la prueba de Pearson para analizar la correlación entre ambas variables. Además, se empleó un análisis descriptivo para identificar patrones y tendencias en las respuestas de los usuarios. **Resultados:** Se validó la hipótesis alterna al obtener un valor  $p = 0,000$ , inferior a  $0,05$ , lo que indica una significancia estadística. El coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de  $0.853$ , lo que demuestra una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Por lo tanto, se aceptó  $H_1$ . Además, el  $63.3\%$  de los encuestados calificaron la gestión administrativa como de nivel alto, mientras que el  $61.5\%$  consideraron que la calidad del servicio brindado en la institución es buena. **Conclusiones:** Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad del servicio al usuario en la oficina registral de Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos durante el año 2024. Los resultados sugieren que mejoras en la capacitación del personal, la digitalización de procesos y una mayor eficiencia en la atención al cliente podrían incrementar la satisfacción del usuario. Se recomienda implementar un plan de acción

basado en estos hallazgos para fortalecer la calidad del servicio y optimizar la gestión administrativa.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, Calidad de servicio, gestión, percepción de la calidad de servicio.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine how administrative management is linked to the quality of user service in the Huacho Registry Office – Registry Zone No. IX of the National Superintendency of Public Records during the year 2024. **Methodology:** A basic research study was conducted, with a correlational level, non-experimental design, cross-sectional cuts, and a quantitative approach. The sample consisted of 169 users selected through simple random sampling. The survey technique was used, and the instruments employed were a structured questionnaire with 30 items for variable X (administrative management) and 23 items for variable Y (service quality), applying the Pearson test to analyze the correlation between both variables. Additionally, a descriptive analysis was performed to identify patterns and trends in user responses. **Results:** The alternative hypothesis was validated by obtaining a p-value = 0.000, which is less than 0.05, indicating statistical significance. The Spearman's Rho correlation coefficient was 0.853, demonstrating a high positive correlation between administrative management and service quality. Therefore, H1 was accepted. Furthermore, 63.3% of respondents rated administrative management as high-level, while 61.5% considered the quality of service provided by the institution to be good. **Conclusions:** There is a significant relationship between administrative management and the perception of service quality by users in the Huacho Registry Office – Registry Zone No. IX of the National Superintendency of Public Records during the year 2024. The results suggest that improvements in staff training, process digitization, and greater efficiency in customer service could enhance user satisfaction. It is recommended to implement an action plan based on these findings to strengthen service quality and optimize administrative management.

**Keywords:** Administrative managements, Service quality, management, perception for service quality.

## INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el ámbito de los registros públicos han experimentado una notable evolución a nivel internacional, nacional y local. A nivel global, la modernización de los sistemas de registro ha sido impulsada por la digitalización, la implementación de tecnologías de la información y la adopción de estándares internacionales de calidad. Países como Estonia y Singapur han liderado este proceso, logrando una mayor eficiencia, transparencia y accesibilidad para los usuarios. Estas naciones han adoptado infraestructuras digitales avanzadas que permiten la interconexión de bases de datos, la automatización de procesos y la protección de la información sensible, lo que ha redundado en una mejora significativa en la atención al ciudadano.

En ese sentido, la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) ha desempeñado un papel fundamental en la transformación del sistema registral peruano. A través de la implementación de plataformas digitales, como el Sistema de Intermediación Digital (SID-SUNARP), se ha facilitado el acceso a los servicios registrales, reduciendo tiempos de atención y fortaleciendo la seguridad jurídica. Además, se han promovido iniciativas como la digitalización de documentos, la interoperabilidad con otras entidades del Estado y la simplificación de trámites, lo que ha mejorado la experiencia del usuario y ha incrementado la eficiencia operativa.

A nivel local, la Zona Registral objeto de estudio ha sido un referente en la mejora continua de la atención al usuario, adoptando prácticas innovadoras y fomentando la capacitación del personal para garantizar una atención eficiente y de calidad. La implementación de ventanillas virtuales, la atención descentralizada y el uso de herramientas tecnológicas para el seguimiento de expedientes han contribuido a una mayor satisfacción de los ciudadanos.

No obstante, persisten desafíos en la optimización de los procesos administrativos y en la satisfacción de las necesidades de los usuarios, lo que requiere una evaluación constante y la adopción de nuevas estrategias. La trascendencia de este estudio radica en la identificación de áreas de mejora en la gestión administrativa y en la calidad del servicio, lo que permitirá fortalecer la confianza de los ciudadanos en el sistema registral, así como contribuir al desarrollo económico y social a través de la seguridad jurídica en las transacciones y actos registrales. Asimismo, los hallazgos de este estudio podrán servir como base para la formulación de políticas públicas orientadas a la modernización del sistema registral y a la implementación de buenas prácticas en otras zonas registrales del país.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La gestión administrativa pública ha evolucionado globalmente para mejorar la calidad de los bienes y servicios ofrecidos, respondiendo a las demandas sociales y a un entorno cambiante (Certo, 2001). Sin embargo, este avance ha sido desigual debido a factores como la modernización tecnológica y la capacitación del personal, que han mejorado la eficiencia en algunos países, mientras que la burocracia y la falta de infraestructura han limitado el progreso en otros. La participación ciudadana y la rendición de cuentas son esenciales para fortalecer la confianza en las instituciones y garantizar servicios de calidad.

De acuerdo con Farias (2022), los gobiernos, tanto a nivel nacional como internacional, han evidenciado una falta de estrategias claras para diseñar o adaptar modelos de gestión que permitan una interacción efectiva con los ciudadanos. Esta deficiencia obliga a las instituciones a recurrir a herramientas y metodologías orientadas a optimizar el flujo de atención al cliente, lo que facilita la generación de sinergias entre la entidad y los usuarios.

En el contexto latinoamericano, Rojas (2015) señala que la mayoría de los municipios en Chile no logran utilizar la satisfacción del usuario como un instrumento de gestión para mejorar sus servicios. Esto se debe a la carencia de herramientas adecuadas para gestionar eficazmente las demandas de la población, lo que limita su capacidad para responder a las necesidades de los ciudadanos.

De manera similar, en Colombia, Bueno (2019) advierte que las instituciones públicas enfrentan el riesgo de "enclaustrar" las políticas administrativas, lo que impide la implementación de estrategias basadas en los avances tecnológicos globales. Ante este desafío, la simplificación de procesos en las entidades públicas surge como una alternativa viable para optimizar la gestión administrativa y mejorar la calidad del servicio.

En el contexto peruano, García y García (2010) enfatizan que, para lograr una gestión óptima que priorice las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, es necesario que la administración pública funcione de manera eficaz y organizada. Esto garantizará que las instituciones y autoridades del Estado brinden servicios de calidad, alineados con las expectativas de los usuarios.

Por otro lado, Fontalvo, De la Hoz y De la Hoz (2020) subrayan la importancia de implementar un control de calidad en los servicios públicos, lo que permite realizar un seguimiento detallado de las operaciones, identificar problemas y corregir rápidamente las deficiencias en el desempeño. Este enfoque promueve la mejora continua y fortalece la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.

En el caso específico de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) en Perú, se han identificado diversas dificultades que afectan la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario. Entre los principales problemas se encuentran la inadecuada medición, control y dirección de los procesos administrativos, así como una deficiente planificación en la atención al usuario. Factores como la falta de tiempo y las extensas colas en las oficinas registrales han generado una respuesta

insuficiente a las demandas laborales, lo que impacta negativamente en la satisfacción del usuario y en la eficiencia operativa de la institución.

Existe, la necesidad de fortalecer la gestión administrativa y garantizar la calidad del servicio al usuario en la SUNARP es evidente. Esto requiere la implementación de modelos de gestión más eficientes, el uso de herramientas tecnológicas avanzadas y la adopción de un enfoque centrado en el ciudadano para responder de manera oportuna y eficaz a las demandas del entorno.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024?
- ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024?
- ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024?

- ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Establecer de qué manera se relaciona la planificación y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.
- Establecer de qué manera se relaciona la organización y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.
- Establecer de qué manera se relaciona la dirección y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.
- Establecer de qué manera se relaciona el control y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **Justificación teórica**

Este estudio tiene una justificación teórica sólida, ya que pretende generar conocimiento sobre los aportes que se realizarán a la SUNARP para optimizar su gestión administrativa y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

### **Justificación práctica**

Este estudio, cuenta con justificación práctica, puesto que tuvo un importante aporte para los organismos del estado con respecto a gestión administrativa ya que mejoró la cognición sobre el servicio de calidad óptima en su totalidad y como lo percibe el usuario, teniendo como objetivo resolver imperfecciones o implementar nuevas medidas para la mejora de la comunidad.

### **Justificación social**

Este estudio se sustenta en lo social, debido a que se brindó aportes necesarios a la sunarp para que pueda cumplir los lineamientos del estado y ofrecer un servicio de calidad total a los usuarios reduciendo las brechas sociales y económicas existentes.

### **Justificación metodológica**

Este enfoque es clave para recopilar datos precisos y objetivos sobre las fortalezas y debilidades en la gestión administrativa. Asimismo, permite identificar áreas de mejora que influyen en la calidad del servicio. El análisis estadístico apoyará la toma de decisiones fundamentadas en evidencia, facilitando La aplicación de tácticas que perfeccionen la atención al usuario y aumenten la eficiencia operativa de la SUNARP.

## **1.5 Delimitación del estudio**

### **Delimitación espacial**

El lugar o la zona donde se recopilarán los datos o se observarán los fenómenos a estudiar. Por ejemplo, una investigación que analiza la calidad del servicio en una zona registral de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos podría delimitarse a una región o ciudad específica.

### **Delimitación social**

Hace referencia a la población o grupo social que será objeto de estudio. Esta delimitación puede considerar variables como edad, género, nivel educativo, ocupación, entre otros aspectos sociodemográficos. Por ejemplo, enfocarse en los usuarios y trabajadores administrativos de una zona registral específica.

### **Delimitación temporal**

Se analizarán los datos. Esto puede incluir un año, un semestre o un periodo más corto, dependiendo de la naturaleza del estudio. Por ejemplo, analizar la calidad del servicio durante el año 2024.

### **Delimitación conceptual**

Consiste en definir con claridad los conceptos clave que se utilizarán en la investigación. Esto implica establecer las definiciones teóricas y operativas de términos como "gestión administrativa", "calidad de servicio", "satisfacción del usuario", entre otros, para garantizar una comprensión adecuada y coherente a lo largo del estudio.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la indagación**

##### **2.1.1 Indagaciones internacionales**

Vargas (2021) desarrolló una indagación en Ecuador con el objetivo de valorar la gestión administrativa y su impacto en la atención a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo en 2020. Utilizó un enfoque descriptivo, explicativo y de campo, aplicando encuestas y entrevistas a una muestra definida. El estudio concluyó que una administración bien estructurada mejora la atención, fomenta un clima organizacional favorable y se alinea con los objetivos institucionales.

Coman et al. (2022) llevaron a cabo una indagación mixta en Rumania, donde examinaron cómo los factores personales como edad, ingresos y lugar de residencia influyen en la percepción ciudadana sobre los servicios públicos. Participaron 798 usuarios y varios directivos. Se resaltó que la digitalización es clave para incrementar la satisfacción y garantizar la sostenibilidad del servicio público en Braşov.

Pérez, Serrano, Colcha y Moreno (2022) realizaron una indagación en Ecuador basada en el análisis de treinta fuentes científicas para explorar el vínculo entre administración y calidad del servicio. Emplearon un enfoque cuantitativo, resaltando el rol de la teoría funcional. Se evidenció una relación directa y significativa entre ambas variables, reforzando la importancia de una gestión eficiente en el contexto legal.

Morais (2020) efectuó una indagación en una entidad pública de la Armada de Brasil. Su propósito fue analizar la satisfacción del ciudadano y proponer mejoras en los procesos de atención. Concluyó que una cultura institucional basada en la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento influye positivamente en la percepción del servicio ofrecido al público.

Katelo, Kokina y Raščevskis (2022) realizaron una indagación en Letonia para evaluar la calidad de servicios administrativos brindados por seis instituciones públicas. A través del modelo SERVQUAL, aplicaron cuestionarios a 292 usuarios. Los resultados revelaron una valoración negativa en todas las dimensiones de calidad, reflejando deficiencias tanto en eficiencia como en percepción ciudadana.

### **2.1.2 Indagaciones nacionales**

Segura (2022) llevó a cabo una indagación en Piura con el propósito de analizar cómo la administración influye en la atención a los usuarios del centro SUNAT. Se trabajó con 363 personas y se encontró un vínculo alto ( $r=0.864$ ) entre gestión y calidad del servicio. Las funciones clave también mostraron correlaciones elevadas: planeación (0.833), organización (0.654), dirección (0.745) y control (0.899).

Cabrera (2022) desarrolló una indagación en Lima para estudiar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Zona Registral Ica. Aplicó un enfoque cuantitativo y encuestas a 384 usuarios. Halló una relación positiva moderada ( $r=0.508$ ) entre ambas variables, destacando la importancia de planificar, organizar, dirigir y controlar eficientemente.

Vergara (2022) indagó la conexión entre gestión administrativa y calidad de servicios en un órgano público de Lima, con 44 servidores. Se halló una correlación

media ( $r=0.658$ ) y relaciones significativas en todas las dimensiones: planeación (0.625), organización (0.604), dirección (0.597) y control (0.545), demostrando su impacto directo en la atención.

Alvarado (2020) exploró cómo influye la gestión en la calidad del servicio en el Registro Municipal de Quevedo. Utilizó encuestas y obtuvo un coeficiente de 0.445, lo que refleja una relación positiva moderada. Si bien no se detectó conexión con tangibilidad ni capacidad de respuesta, sí se halló con la garantía y confiabilidad del servicio.

Sánchez (2022) realizó una indagación en la Demuna de Las Lomas con 85 usuarios. Utilizando cuestionarios, identificó que la correlación fue muy baja ( $r=0.014$ ), por lo que se descartó una relación entre gestión administrativa y calidad del servicio, aceptando así la hipótesis nula.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

#### *2.2.1.1 Explicación*

Carrasco (2009) define la gestión como un conjunto de actividades estratégicas y planificadas que, mediante procedimientos y técnicas apropiadas, buscan alcanzar objetivos o metas específicas. Estos objetivos pueden ser perseguidos tanto por individuos como por instituciones y empresas, ya sean públicas o privadas. Las actividades clave abarcan la programación, estructuración, conducción y supervisión.

Verdesoto Toapanta y Acosta (2018) consideran que la gestión administrativa implica crear y mantener un entorno propicio para que el personal involucrado logre de manera eficiente los objetivos establecidos.

Taylor (1911) sostiene que el propósito principal de la administración es garantizar la máxima prosperidad tanto para el empleador como para cada uno de los empleados.

Chiavenato (2006) plantea que la gestión administrativa consiste en realizar acciones orientadas a alcanzar resultados de manera eficiente y con economía, eligiendo las tareas según los fines deseados y los recursos disponibles, garantizando así su aprovechamiento adecuado.

Koontz y Weihrich (2013) afirman que dicha gestión implica crear y mantener un entorno colaborativo para que las personas logren los objetivos trazados con eficacia.

Robbins, Coulter y DeCenzo (2017) consideran que es un proceso enfocado en lograr que las tareas se desarrollen correctamente, mediante y junto a las personas..

#### *2.2.1.2 Característica*

Münch (2014) señala las principales características de la gestión administrativa:

- **Universalidad:** Es crucial para cualquier grupo o entidad, tanto con fines lucrativos como no lucrativos.
- **Valor práctico:** Su propósito es llevar a cabo las acciones, siendo un instrumento esencial para alcanzar los objetivos.
- **Enfoque interdisciplinario:** Utiliza conocimientos y métodos de diversas áreas.
- **Especificidad:** Aunque se apoya en varias ciencias, su aplicación es única y distinta de otras disciplinas.
- **Adaptabilidad:** Los principios de gestión se modifican según las necesidades de cada grupo o situación.

### 2.2.1.3 *Objetivos de la gestión administrativa*

Quispe (2005) menciona que los objetivos son los siguientes:

- Optimización de la gestión de procesos: Aplicar estrategias efectivas que simplifiquen las tareas, aumenten la productividad y mejoren la eficiencia operativa.
- Mejora continua de productos o servicios: Elevar la calidad y satisfacción del cliente mediante la innovación y el perfeccionamiento constante.
- Incorporación de tecnologías avanzadas: Implementar herramientas digitales que potencien la eficiencia, amplíen la oferta y mejoren la experiencia del cliente.

Robert (2008) aporta con los siguientes objetivos:

- Gestión estratégica de recursos: Actuar conforme a los modelos y la visión de la organización, optimizando la gestión de recursos humanos, materiales y financieros, y seleccionando actividades empresariales clave.
- Apoyo y control eficaz: Ofrecer respaldo a los planes establecidos y garantizar un monitoreo continuo de los procesos internos.
- Administración financiera eficiente: Asegurar una gestión adecuada y una verificación rigurosa de los aspectos económicos esenciales para el éxito organizacional.
- Detección y resolución proactiva de fallas: Identificar oportunamente las deficiencias y proponer soluciones estables y efectivas.
- Coordinación de metas y objetivos: Fomentar el debate y la alineación de los logros esperados.

- Promoción de una cultura organizacional sólida: Contribuir a la implementación de valores, calidad y modelos empresariales, mejorando las acciones administrativas y los mecanismos de seguimiento.

#### *2.2.1.4 Propósito de la gestión administrativa*

León, Huarachi, Díaz, Becerra y Amorós (2007) afirman que la función de liderar y administrar eficazmente una organización recae en la gerencia o el gerente, quien debe garantizar una comunicación efectiva y un uso prudente de los recursos para maximizar el valor de la entidad. Para ello, se deben considerar los siguientes aspectos clave:

- Gestión organizacional o proceso administrativo: Consiste en implementar un plan integral que abarque actividades, estrategias, medidas, parámetros y metas, asignando responsabilidades a personal calificado.
- Análisis estratégico: Implica evaluar el entorno de la empresa, incluyendo aspectos políticos, legales, financieros, sociales, tanto a nivel nacional como internacional, para identificar y anticipar factores externos que podrían afectar la continuidad del negocio.
- Gestión de la tecnología de la información: Enfocada en la administración de recursos tecnológicos y virtuales, el manejo de las redes internas, la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos, y la adopción de medidas de seguridad para proteger los entornos digitales.

- **Gestión financiera:** Consiste en la adecuada administración, supervisión y control de los aspectos económicos de la organización. Su objetivo es obtener activos a costos reducidos y garantizar el uso responsable y eficiente de los recursos empresariales, lo que permite obtener beneficios y ventajas tangibles.
- **Gestión de recursos humanos:** Se enfoca en capacitar a los colaboradores para que desempeñen sus funciones de manera eficiente y alcancen las metas con un uso mínimo de recursos, siempre que sea posible. Además, se encarga de la selección y evaluación de candidatos, la creación de un entorno laboral adecuado y la implementación de planes de desarrollo de habilidades y competencias.
- **Gestión de operaciones y logística de abastecimiento y distribución:** Se encarga de proporcionar los recursos necesarios para satisfacer las demandas del cliente final, garantizando que los procedimientos se realicen bajo las mejores condiciones para ofrecer productos de alta calidad.

#### *2.2.1.5 Dimensiones*

Münch (2018) señala que la conducción administrativa abarca cuatro funciones clave:

- **Planificación:**

Establece la ruta necesaria para lograr metas, considerando el entorno y alineándose a la misión y visión. Incluye:

  - **Misión:** Propósito estable de la entidad.

- Visión: Meta futura que guía acciones actuales.
  - Objetivos: Resultados medibles y alcanzables.
  - Estrategias: Acciones y uso de recursos para cumplir metas.
  - Políticas: Directrices para la toma de decisiones.
  - Presupuestos: Asignación numérica de recursos para lograr objetivos.
- Organización:

Diseña estructuras, procesos y métodos que optimicen las actividades. Se divide en:

    - División del trabajo: Define funciones para mayor precisión y eficiencia.
    - Coordinación: Armoniza tareas para lograr calidad.
- Dirección:

Impulsa la ejecución de planes mediante el talento humano, integrando:

    - Decisión: Elección lógica de la mejor alternativa.
    - Motivación: Promueve compromiso y agrado en las tareas.
    - Comunicación: Transmisión clara y oportuna de información.
    - Liderazgo: Influencia para alcanzar metas colectivas.
- Control:

Evalúa resultados con indicadores para corregir desviaciones y mejorar. Se basa en:

    - Estándares: Criterios para medir logros.

- **Medición:** Identifica diferencias entre lo esperado y lo obtenido.
- **Corrección:** Aplica acciones para ajustar el rumbo.
- **Retroalimentación:** Ofrece insumos para perfeccionar la gestión.

## **2.2.2. Calidad de servicio**

### *2.2.2.1 Definición*

Deming (1989) indica que la calidad implica ofrecer un servicio confiable y uniforme, a bajo costo y acorde al mercado. Para él, la clave para sostener una empresa es asegurar la calidad reduciendo la variabilidad en los procesos.

Toso (2003) señala que la calidad de servicio consiste en cumplir las expectativas del cliente.

Sarmiento (2015) plantea que se basa en comparar lo esperado, lo recibido y lo percibido.

Tigani (2006) afirma que la calidad es el resultado de la valoración del cliente frente al servicio brindado.

### *2.2.2.2 Características de la calidad de servicio*

Toso (2003) explica que los servicios presentan ciertas singularidades:

- **Intangibilidad:** No se pueden ver ni tocar antes de recibirlos, como una cirugía o un vuelo.
- **Inseparabilidad:** Se consumen al mismo tiempo que se prestan, como un corte de cabello.

- Variabilidad: La calidad cambia según quién, cómo y cuándo se brinda el servicio.
- Perecibilidad: No se pueden almacenar; si no se usan, se pierden, como los asientos vacíos en un evento.
- Sin propiedad: El usuario accede al servicio, pero no adquiere algo físico.

#### *2.2.2.3 Beneficios de la calidad de servicio*

Arellano (2017) señala que la calidad en el servicio aporta beneficios clave:

- a) Reconocimiento de marca: Destacar frente a la competencia con atención diferenciada posiciona en la mente del usuario.
- b) Menos reclamos: Una atención eficaz reduce quejas, mejorando la percepción del público.
- c) Fidelización y venta: Clientes satisfechos aceptan nuevos productos por la confianza en el servicio..

#### *2.2.2.4 Dimensiones*

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) crearon una escala confiable y válida que permite a las entidades conocer mejor las percepciones y expectativas del cliente. SERVQUAL ofrece una estructura compuesta por cinco dimensiones clave:

- Aspectos físicos: Se refiere al estado de las instalaciones, herramientas, apariencia del equipo humano y medios informativos.

- **Confiabilidad:** Capacidad para cumplir lo prometido con exactitud y constancia.
- **Agilidad de atención:** Disposición y rapidez para resolver necesidades del cliente.
- **Sensación de seguridad:** Habilidades, conocimientos y trato que inspiran confianza.
- **Trato empático:** Atención individualizada y comprensión de cada usuario.

## **2.3 Bases filosóficas**

### **Gestión administrativa**

Ceupe (2022) señala que una estructura bien diseñada alinea los procesos con las metas institucionales, promoviendo armonía entre la entidad y su personal.

Tiramonti y Frigeerio (2003) destacan que una buena administración requiere uso eficiente de los recursos.

Díaz (2024) afirma que la gestión guía decisiones, mejora productividad y reduce improvisación.

### **Calidad de servicio**

Milla (2022) indica que las personas, desde su niñez, distinguen y prefieren lo que perciben de mejor calidad.

Vargas y Aldana (2006) consideran que el buen servicio es hoy clave competitiva, centrado en atender bien al usuario.

## **2.4 Definiciones de términos básicos**

- **Administración:** Disciplina social enfocada en las organizaciones humanas y en los métodos y procesos para gestionar eficazmente con el objetivo de maximizar los beneficios. (Etecé Equipo Editorial, 2020)
- **Calidad:** Propiedad de un producto o servicio que determina su valor y la satisfacción que genera en el usuario. (Peiró, 2024)
- **Servicio:** Conjunto de acciones destinadas a satisfacer una necesidad específica. (Sánchez, 2024)
- **Control:** Etapa del proceso administrativo que garantiza que las actividades realizadas coincidan con lo planificado. (Cruz y Jiménez, 2021)
- **Dirección:** Proceso de motivar e influir positivamente en los miembros de la organización para incrementar su contribución al logro de objetivos comunes. (Cruz y Jiménez, 2021)
- **Planificación:** Acción de prever los escenarios futuros y definir el rumbo y los objetivos de la organización. (Cruz y Jiménez, 2021)
- **Organización:** Proceso que proporciona la estructura necesaria para alcanzar los objetivos definidos durante la planificación. (Cruz y Jiménez, 2021)

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe relación directa entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación directa entre la planificación y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.
- Existe relación directa entre la organización y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.
- Existe relación directa entre la dirección y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.
- Existe relación directa entre el control y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

## 2.6 Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión administrativa	La gestión implica un conjunto de acciones estratégicas y planificadas que, a través de métodos y técnicas apropiadas, buscan alcanzar objetivos específicos. Estos objetivos pueden ser perseguidos por personas, organizaciones o entidades, ya sea en el sector público o privado. Las funciones esenciales de este proceso comprenden la planificación, la organización, la dirección y el control. (Carrasco, 2009)	La evaluación de la variable se llevará a cabo considerando cuatro dimensiones clave: planificación, organización, dirección y control. Estas dimensiones abarcan indicadores como necesidades, toma de decisiones, horarios, conocimiento, metas, motivación, liderazgo, sugerencias, incentivos, propósito y auditoría, entre otros.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Decisiones</li> <li>• Designación</li> <li>• Horarios</li> <li>• Solución</li> </ul>	1-7	Cuestionario de gestión administrativa
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Recursos</li> <li>• Coordinación</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Metas</li> <li>• Distribución</li> </ul>	8-14	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades grupales</li> <li>• Motivación</li> <li>• Responsabilidades</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	15-21	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugerencias</li> <li>• Incentivo</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Propósito</li> <li>• Buenas practicas</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Desempeño</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Auditoria</li> </ul>	22-30	

---

Calidad de servicio	<p>Es un nivel esperado de confiabilidad y consistencia en la evaluación de la calidad del servicio a un costo reducido, adecuado a las demandas del mercado. Se sostiene que el objetivo principal de la empresa debe ser mantenerse en el mercado, obtener ganancias, proteger la inversión y garantizar los empleos. Para alcanzar este objetivo, el camino es la calidad. Una manera efectiva de lograr una alta calidad es optimizar la adaptación del servicio y el producto a los detalles, minimizando la variabilidad en el diseño de los procesos productivos. (Deming, 1989)</p>	<p>La medición de la variable se llevará a cabo considerando cinco dimensiones clave: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones abarcan indicadores como tecnología, limpieza, plazos, atención, cortesía, ayuda, privacidad, tiempo, amabilidad y disposición, entre otros.</p>	E. tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Limpieza</li> </ul>	1-5	Cuestionario de la calidad de servicio
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualdad</li> <li>• Plazos</li> <li>• Resolución</li> <li>• Servicio</li> </ul>	6-10	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortesía</li> <li>• Ayuda</li> <li>• Rapidez</li> </ul>	11-14	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención</li> <li>• Privacidad</li> <li>• Estándares</li> <li>• Tiempo</li> </ul>	15-18	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Personal</li> <li>• Empático</li> <li>• Disposición</li> <li>• Horarios</li> </ul>	19-23	

---

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño de la indagación**

#### **3.1.1 Tipo de indagación**

Siguiendo la naturaleza del problema, la indagación fue básica y transversal, pues buscó resolver un caso concreto con datos recolectados en un solo momento (Chenet, 2018, p. 92).

#### **3.1.2. Nivel de indagación**

La indagación usó un enfoque correlacional, según Bernal (2012), para analizar la relación entre las variables.

#### **3.1.3. Diseño de indagación**

La indagación utilizó un diseño no experimental, observando las variables, como calidad y satisfacción del servicio, sin intervención directa.

#### **3.1.4 Enfoque de indignación**

La indagación adoptó un enfoque cuantitativo, analizando datos numéricos. Según Flick (2015), los métodos híbridos combinan lo cualitativo y cuantitativo, optimizando los modelos.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

La indagación incluyó a 300 usuarios de la oficina registral de Huacho, perteneciente a la Zona Registral N° IX de SUNARP, en 2024. La población comprendió personas naturales y jurídicas que realizaron trámites relacionados con

registros inmobiliarios, actos societarios y otros servicios. La selección se fundamentó en la necesidad de evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

### 3.2.2 Muestra

La muestra estuvo compuesta por 169 usuarios de la oficina registral de Huacho en 2024, seleccionados mediante una fórmula estadística que garantizó la representatividad y fiabilidad de los resultados en la indagación.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

N: Tamaño de la población.

Z: Nivel de confianza.

E: Error absoluto.

P: Proporción del atributo.

Q: Diferencia de P con la unidad

al sustituir:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(300)}{(0.05)^2 (299) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 169 \text{ usuarios}$$

#### 1) Criterios de Inclusión

Usuarios que utilizan los servicios de SUNARP.

Individuos con salud mental íntegra.

Colaboradores dispuestos a participar en la indagación.

#### 2) Criterios de Exclusión

Individuos que no utilizan los servicios de la SUNARP

Personas que presentan problemas de salud mental.

Aquellos que rechacen participar en el estudio

### 3) Criterios Éticos

**Respeto:** Garantizar la confidencialidad y el respeto por la información proporcionada por los participantes.

**Beneficencia:** Asegurar que la investigación no afecte negativamente las costumbres o la identidad cultural de los participantes, sino que contribuya al conocimiento.

**Justicia:** Proteger la seguridad y la confiabilidad de la información proporcionada por los participantes.

## 3.3 Técnicas de recolección de datos

### 3.3.1 Técnicas

La técnica empleada fue la encuesta, eficiente en tiempo y recursos. El análisis de los datos se presenta en la sección de instrumentos.

### 3.3.2 Instrumentos

El instrumento empleado fue el cuestionario, que constó de 30 ítems para la variable de gestión administrativa y 23 ítems para la variable de calidad de servicio. Asimismo, se utilizó la escala de Likert para agilizar la recolección y el análisis de las respuestas.

### Validación

**Instrumento de la gestión administrativa:** Estuvo compuesta por cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control, las cuales fueron evaluadas mediante 30 ítems (ver Anexo 2). El tiempo estimado para completar el cuestionario fue de aproximadamente 15 minutos.

**Instrumento de la calidad de servicio:** Estuvo compuesta por cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales fueron evaluadas mediante 23 ítems (ver Anexo 2). El tiempo estimado fue determinado por el observador de la investigación de campo.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se basó en el coeficiente Alfa de Cronbach, aplicado a cada instrumento de investigación. La principal ventaja de este coeficiente radica en que solo requiere una única administración del instrumento de medición. Sus valores oscilan entre 0 y 1, donde 0 indica una confiabilidad nula y 1 representa una confiabilidad total.

En el siguiente cuadro se presenta los coeficientes calculados para cada dimensión del test.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$  es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_T^2$  es la varianza total de las filas.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

El muestreo fue aleatorio simple, seleccionando residentes dentro del distrito. La recolección de datos incluyó el agrupamiento y clasificación de la información, la creación de tablas de especificaciones y la aplicación de encuestas. Los datos se registraron en SPSS

26.0, permitiendo su organización en tablas y gráficos para el análisis, interpretación e inferencia estadística mediante la distribución normal.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

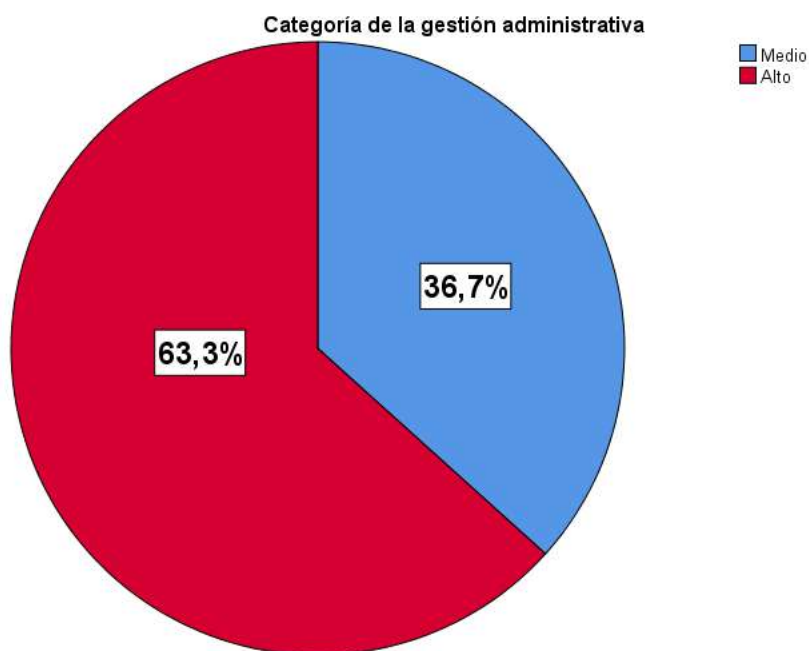
##### 4.1.1. Resultados de la gestión administrativa

Tabla 1

*Categoría de la gestión administrativa*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio	62	36,7	36,7	36,7
Alto	107	63,3	63,3	100,0
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia



*Figura 1. Gestión administrativa*

Las respuestas indican que el 36.7 % percibe la gestión administrativa como media y el 63.3 % como alta. Esto se debe a planes actualizados, claridad institucional, recursos disponibles, trabajo en equipo, motivación, apertura a sugerencias y logros reconocidos por las autoridades.

Tabla 2

*Categoría de la planificación*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Bajo	9	5,3	5,3	5,3
Medio	36	21,3	21,3	26,6
Alto	124	73,4	73,4	100,0
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia

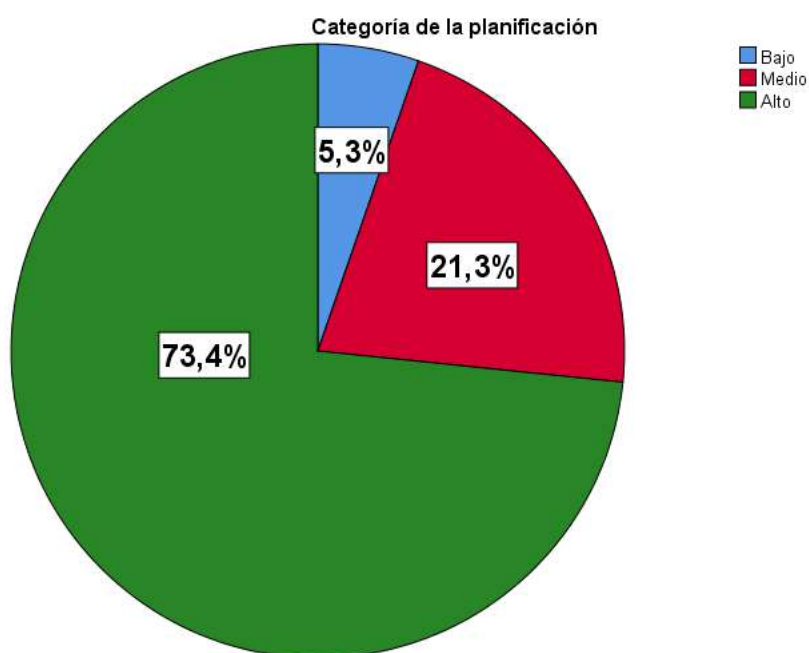


Figura 2. Planificación

La dimensión planificación de la gestión administrativa muestra que el 5.3 % la percibe como baja, el 21.3 % como media y el 73.4 % como alta. Esto se justifica con planes estratégicos y operativos actualizados, claridad en objetivos, coordinación de decisiones, priorización de tareas, cumplimiento de horarios y análisis de soluciones ante problemas institucionales.

Tabla 3

*Categoría de la organización*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio	54	32,0	32,0	32,0
Alto	115	68,0	68,0	100,0
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia



Figura 3. Organización

La dimensión organización de la gestión administrativa revela que el 32 % la percibe como media y el 68 % como alta; ningún encuestado la calificó como baja. Este resultado se basa en el conocimiento institucional, disponibilidad de recursos, coordinación entre áreas, capacitaciones, cumplimiento de metas, adecuada asignación de cargos y correcta administración de recursos.

Tabla 4

*Categoría de la dirección*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio	23	13,6	13,6	13,6
Alto	146	86,4	86,4	100,0
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia



Figura 4. Dirección

La dimensión dirección muestra que el 13.6 % la percibe como media y el 86.4 % como alta; ningún encuestado la calificó como baja. Este resultado se respalda en el trabajo en equipo, motivación, claridad de funciones, supervisión continua, disponibilidad presupuestal, liderazgo y participación en decisiones.

Tabla 5

*Categoría de control*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Bajo	1	,6	,6	,6
Medio	54	32,0	32,0	32,5
Alto	114	67,5	67,5	100,0
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia

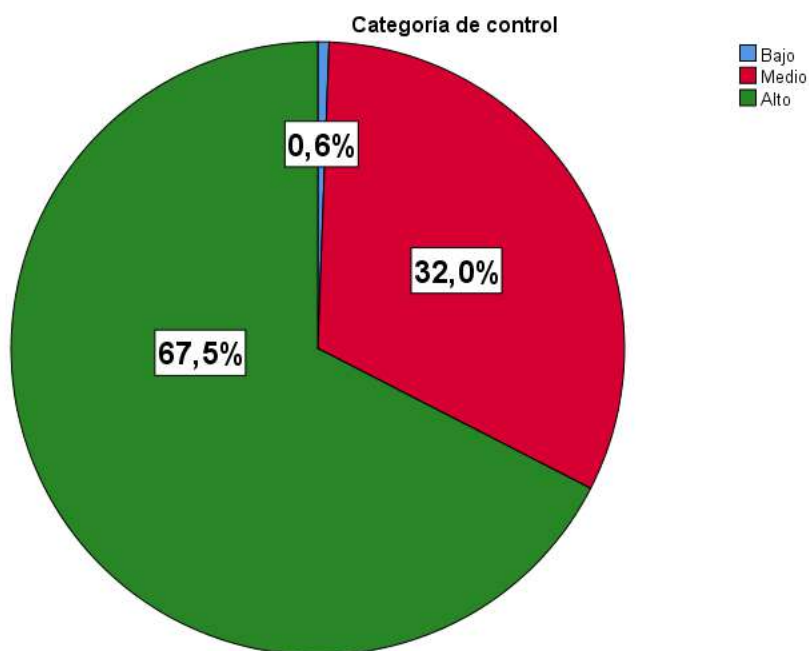


Figura 5. Control

La dimensión control revela que el 0.6 % la considera baja, el 32.0 % media y el 67.5 % alta. Este resultado se fundamenta en la apertura a sugerencias, reconocimientos institucionales, claridad de objetivos, buenas prácticas, evaluaciones periódicas, capacitaciones, auditorías y compromiso de la alta dirección.

#### 4.1.2. Resultados de la variable calidad de servicio

Tabla 6

*Categoría calidad de servicio*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Regular	65	38,5	38,5	38,5
Bueno	104	61,5	61,5	100,0
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia

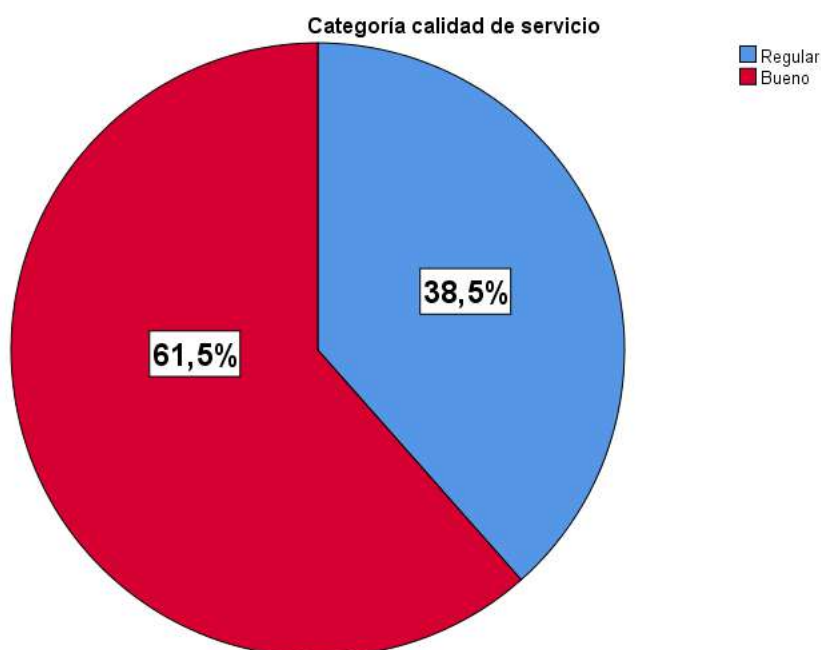


Figura 6. Calidad de servicio

La variable calidad de servicio muestra que el 38.5 % la percibe como regular y el 61.5 % como buena. Este resultado se respalda en el uso de tecnología moderna, atención equitativa, cumplimiento de plazos, trato cordial, empatía, respeto a la privacidad y apoyo oportuno en trámites.

Tabla 7

*Categoría de los elementos tangibles*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Deficiente	9	5,3	5,3	5,3
Regular	27	16,0	16,0	21,3
Bueno	133	78,7	78,7	100,0
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia

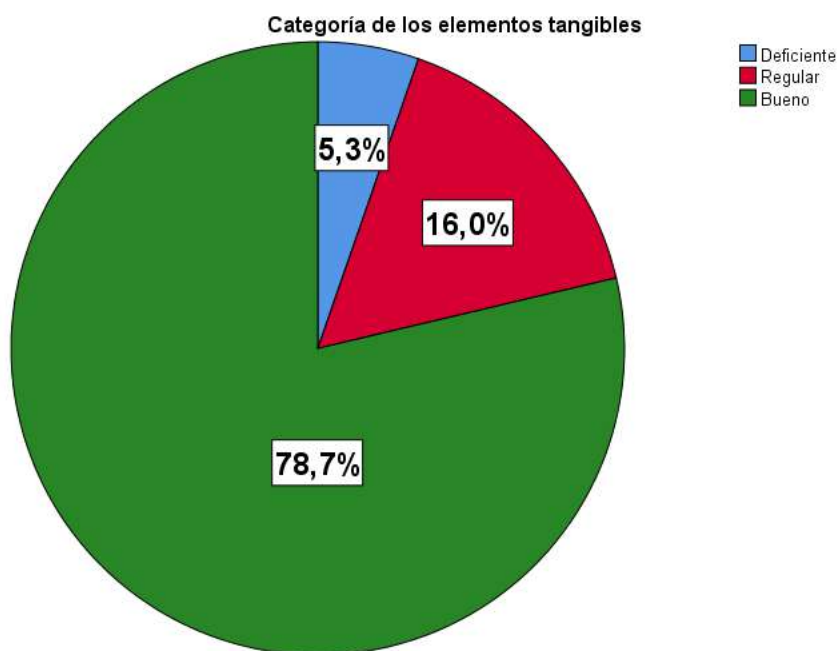


Figura 7. Elementos tangibles

La dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio revela que el 78.7 % de los usuarios percibe un nivel bueno, el 16.0 % regular y solo el 5.3 % deficiente. Este resultado se respalda en el uso de tecnología moderna, equipos actualizados, infraestructura segura, ambientes limpios y presentación adecuada del personal.

Tabla 8

*Categoría de la fiabilidad*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Regular	63	37,3	37,3	37,3
Bueno	106	62,7	62,7	100,0
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia

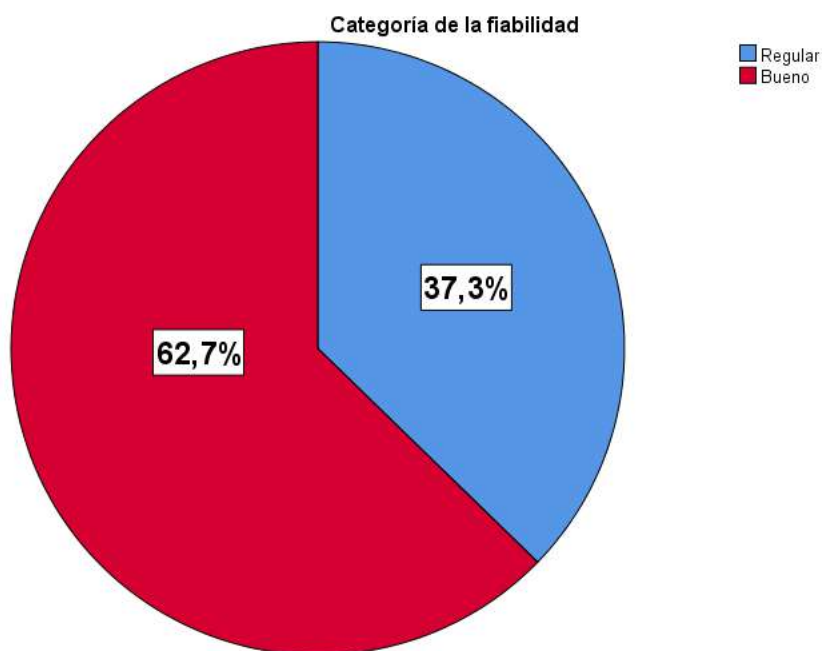


Figura 8. Fiabilidad

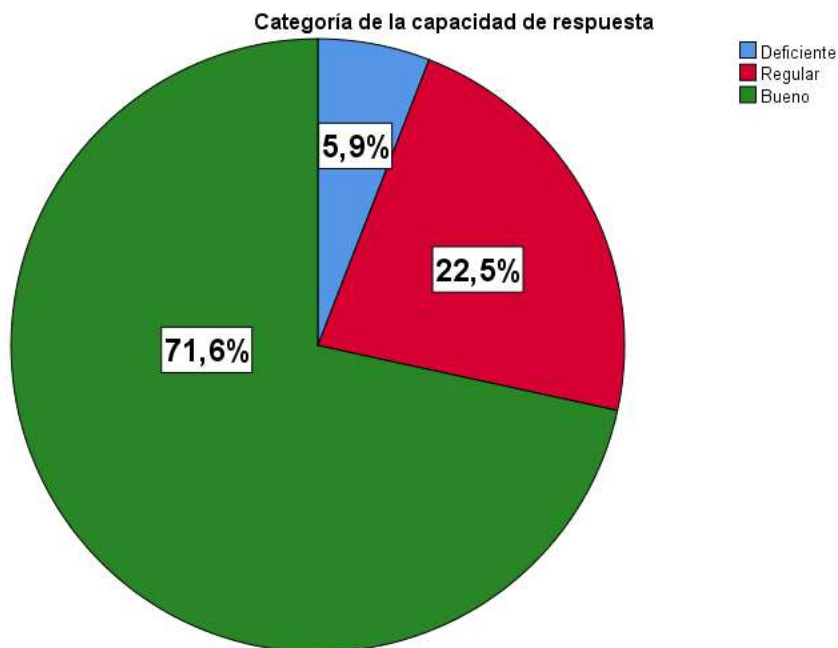
La dimensión fiabilidad de la calidad de servicio muestra que el 62.7 % la percibe como buena, el 37.3 % como regular y ninguno como deficiente. Este resultado se respalda en la atención igualitaria, cumplimiento de plazos, respuesta oportuna a inquietudes y consultas, y en la precisión durante la atención.

Tabla 9

*Categoría de la capacidad de respuesta*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Deficiente	10	5,9	5,9	5,9
Regular	38	22,5	22,5	28,4
Bueno	121	71,6	71,6	100,0
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia



*Figura 9.* Capacidad de respuesta

La dimensión capacidad de respuesta revela que el 71.6 % la percibe como buena, el 22.5 % como regular y el 5.9 % como deficiente. Este resultado se sustenta en el trato cordial, la atención oportuna, la disposición para ayudar y la rapidez en el servicio.

Tabla 10

*Categoría de la seguridad*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Deficiente	9	5,3	5,3	5,3
Regular	25	14,8	14,8	20,1
Bueno	135	79,9	79,9	100,0
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia

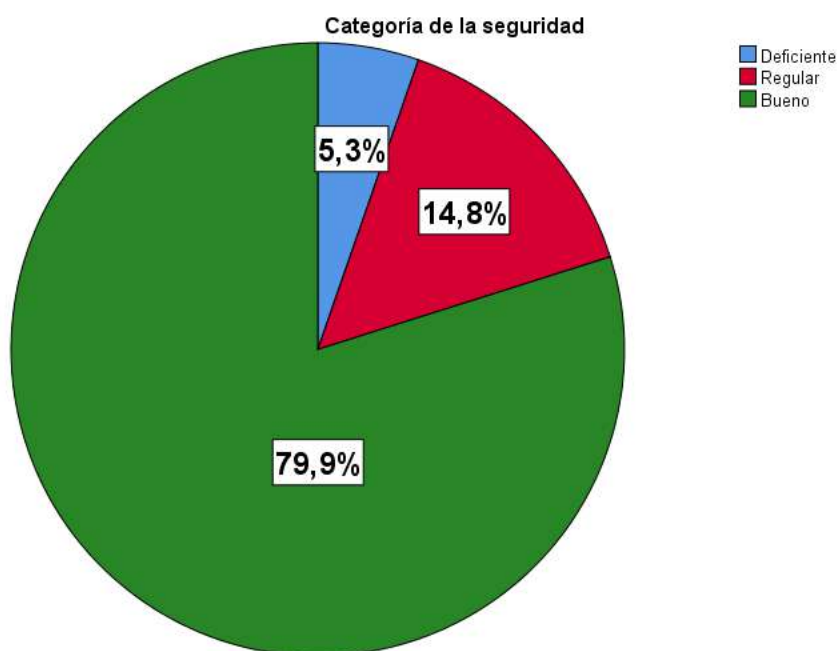


Figura 10. Seguridad

La dimensión seguridad muestra que el 79.9% de los entrevistados perciben la seguridad como buena, el 14.8% como regular y el 5.3% como deficiente. Esto se respalda en la confianza brindada al usuario, el respeto a la privacidad, la calidad en los trámites y el tiempo adecuado para la atención.

Tabla 11

*Categoría de la empatía*

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>%v</b>	<b>%a</b>
Deficiente	13	7,7	7,7	7,7
Regular	44	26,0	26,0	33,7
Bueno	112	66,3	66,3	100,0
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia

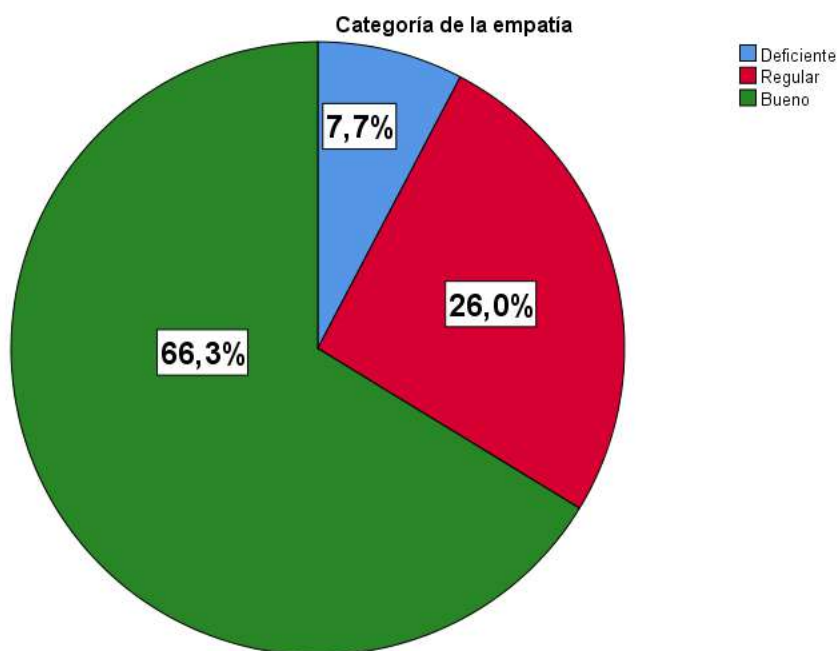


Figura 11. Empatía

En la dimensión empatía, el 66.3% de los entrevistados perciben la calidad de servicio como buena, el 26.0% como regular y el 7.7% como deficiente. Este resultado se fundamenta en la amabilidad del personal, la atención oportuna, la empatía mostrada durante la atención y la disposición para orientar a los usuarios, además de contar con horarios accesibles.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Prueba de normalidad de la variable gestión administrativa

$H_0$ : Los datos de la variable gestión administrativa no difieren de una distribución normal

$H_1$ : Los datos de la variable gestión administrativa difieren de una distribución normal

$$\alpha = 5\% \text{ o } \alpha = 0.05$$

Se usó el estadístico de prueba de Shapiro-Wilk ( $n < 50$ ).

Tabla 12

*Prueba de Normalidad de la gestión administrativa*

	K-S		
	e	gl	p.
Gestión administrativa	,163	169	,000

a. Corr. sign. Lill.

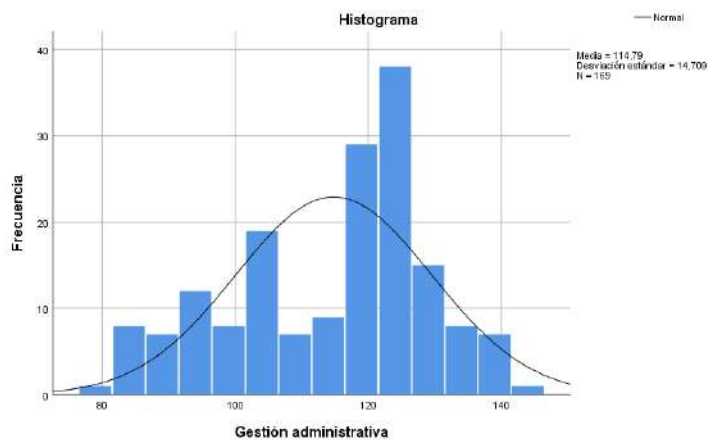


Figura 12. Histograma y curva normal de la gestión administrativa

Si  $p$ -valor (Sig.)  $> 0.05$ ; se acepta la hipótesis nula

### Conclusión

El  $p$ -valor (Sig.) = 0.000  $< 0.05$ , rechazando  $H_0$ , lo que indica que los datos de gestión administrativa no siguen una distribución normal.

### Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio

$H_0$ : Los datos de la variable calidad de servicio no difieren de una distribución normal

$H_1$ : Los datos de la variable calidad de servicio difieren de una distribución normal

$$\alpha = 5\% \text{ o } \alpha = 0.05$$

Se usó el estadístico de prueba de Shapiro-Wilk ( $n < 50$ ).

Tabla 13

*Prueba de Normalidad de la calidad de servicio*

	K-S		
	e	gl	p.
Calidad de servicio	,140	169	,000

a. Corr. sign. Lill.

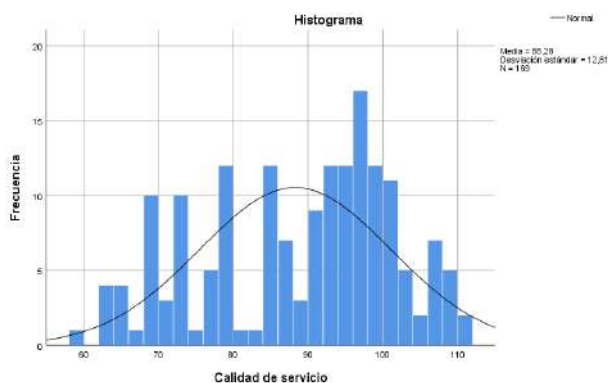


Figura 13. Histograma y curva normal de la calidad de servicio

Si  $p$ -valor (Sig.)  $> 0.05$ ; se acepta la hipótesis nula

### Conclusión

El  $p$ -valor (Sig.) = 0.000, menor a 0.05, permite rechazar la hipótesis nula, indicando que las puntuaciones de calidad de servicio siguen una distribución normal, lo que es esencial para análisis estadísticos precisos.

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

Tabla 14

*Correlación entre la gestión administrativa (GA) y la calidad de servicio (CS)*

			GA	CS
Rho de Spearman	GA	r	1,000	,853**
		p	.	,000
		N	169	169
	CS	r	,853**	1,000
		p	,000	.
		N	169	169

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Conclusión

El p-valor de 0.000, menor que  $\alpha = 0.05$ , permite rechazar la hipótesis nula, confirmando una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Huacho. El coeficiente  $r = 0.853$  indica una alta correlación positiva, lo que respalda la asociación entre ambas variables.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la planificación y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la planificación y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

Tabla 15

*Correlación entre la planificación (PLA) y la calidad de servicio (CS)*

			PLA	CS
Rho de Spearman	PLA	r	1,000	,859**
		p	.	,000
		N	169	169
	CS	r	,859**	1,000
		p	,000	.
		N	169	169

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Conclusión

El p-valor de 0.000, menor que  $\alpha = 0.05$ , rechaza la hipótesis nula, confirmando una relación significativa entre planificación y calidad del servicio. El coeficiente Rho de Spearman = 0.859 muestra una alta correlación positiva, respaldando a Bisquerra (2009), quien indica que valores cercanos a 1 reflejan una fuerte asociación.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la organización y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la organización y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

Tabla 16

*Correlación entre la organización (ORG) y la calidad de servicio (CS)*

			ORG	CS
Rho de Spearman	ORG	r	1,000	,890**
		p	.	,000
		N	169	169
	CS	r	,890**	1,000
		p	,000	.
		N	169	169

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Conclusión**

El p-valor de 0.000, menor que  $\alpha = 0.05$ , rechaza la hipótesis nula, confirmando una relación significativa entre organización y calidad del servicio. El coeficiente Rho de Spearman = 0.890 muestra una alta correlación positiva, respaldando a Bisquerra (2009), quien indica que valores cercanos a 1 reflejan una fuerte asociación.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la dirección y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la dirección y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

Tabla 17

*Correlación entre la dirección (DIR) y la calidad de servicio (CS)*

			DIR	CS
Rho de Spearman	DIR	r	1,000	,424**
		p	.	,000
		N	169	169
	CS	r	,424**	1,000
		p	,000	.
		N	169	169

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Conclusión

El p-valor de 0.000 rechaza la hipótesis nula, confirmando una relación significativa entre dirección y calidad del servicio. El coeficiente Rho de Spearman = 0.424 indica una correlación moderada, según Bisquerra (2009).

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre el control y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre el control y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.

Tabla 18

*Correlación entre el control (CON) y la calidad de servicio (CS)*

			CON	CS
Rho de Spearman	CON	r	1,000	,692**
		p	.	,000
		N	169	169
	CS	r	,692**	1,000
		p	,000	.
		N	169	169

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Conclusión

El p-valor de 0.000 rechaza la hipótesis nula, lo que indica una relación directa entre el control y la calidad del servicio. El coeficiente Rho de Spearman = 0.692 muestra una correlación moderada, según Bisquerra (2009).

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión de resultados

Los resultados de esta indagación muestran una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la oficina registral de Huacho, con un Rho de Spearman de 0.853. Factores como la actualización del plan estratégico, la coordinación entre áreas, la motivación del personal y el uso adecuado de tecnología respaldan este hallazgo. Pérez et al. (2022) y Cabrera (2022) coinciden en que una gestión eficiente impacta positivamente la calidad del servicio.

También se observó una relación directa entre la planificación y la calidad del servicio, con un Rho de 0.859. Vargas (2021) y Vergara (2022) afirman que una planificación adecuada mejora la calidad del servicio.

La organización también mostró una fuerte correlación positiva (Rho de 0.890), respaldada por la distribución eficiente de recursos y la capacitación del personal, coincidiendo con lo planteado por Coman et al. (2022). Sánchez (2022) halló resultados distintos, sin correlación entre las variables.

La dirección y el control presentaron correlaciones moderadas (0.424 y 0.692, respectivamente), siendo factores clave el trabajo en equipo, el liderazgo y la aceptación de sugerencias. Morais (2020) y Alvarado (2020) refuerzan la idea de que una buena estructura y respuesta institucional afectan positivamente la calidad del servicio.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- Según la prueba de hipótesis, la correlación positiva alta de 0.853 muestra una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad del servicio. Este hallazgo sugiere que una gestión administrativa eficiente, que comprende la correcta asignación de recursos, la implementación de procesos efectivos y la mejora continua, tiene un impacto positivo en la experiencia y satisfacción del usuario.
  
- Con una correlación positiva alta de 0.859, se concluye que hay una relación directa entre la planificación y la calidad del servicio percibido. Esto indica que una planificación estratégica bien definida, la clarificación de objetivos y la anticipación de necesidades favorecen la mejora en la atención y la satisfacción del usuario.
  
- La correlación positiva alta de 0.890 muestra una fuerte relación directa entre la organización y la percepción de la calidad del servicio. Factores como la claridad en las funciones, la coordinación entre áreas y la asignación eficiente de tareas son esenciales para lograr una atención de calidad.
  
- La correlación positiva moderada de 0.424 señala una relación directa, pero de menor intensidad, entre la dirección y la calidad del servicio. Esto sugiere que el liderazgo efectivo, la motivación del personal y la supervisión constante influyen en la

percepción de los usuarios, aunque con un impacto menor en comparación con otros factores.

- Con una correlación positiva moderada de 0.692, se concluye que hay una relación directa entre el control y la calidad del servicio. La implementación de auditorías, la evaluación del desempeño y el monitoreo constante de los procesos son esenciales para asegurar una atención de calidad.

## **6.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a las autoridades responsables de la institución introducir gradualmente un nuevo modelo de administración pública con una adecuada aplicación además de la difusión de normas y estándares de calidad del servicio a los servidores públicos bajo la jurisdicción del Estado con el fin de eliminar las deficiencias identificadas.
- Se recomienda a las autoridades de la institución implementar planes estratégicos para la atención al usuario, cumplir con los estándares de gestión de calidad y mejorar continuamente para superar los resultados.
- Se recomienda a las autoridades responsables de la institución implementar un programa avanzado de capacitación del personal diseñado para aumentar el conocimiento y las habilidades para un servicio al cliente eficaz.
- Se recomienda a las autoridades realizar capacitaciones de gestión del pensamiento estratégico, esta acción permite ampliar los fundamentos de la planificación hacia la planificación estratégica y futura, de modo que sus logros profesionales contribuyan al enriquecimiento de la administración pública.

- Se recomienda a las autoridades fortalecer los mecanismos de comunicación a nivel local y programar reuniones personales con los usuarios de los centros de servicios, esta acción nos permitirá recoger sugerencias de primera fuente y de esta manera aplicar medidas de solución a sus necesidades.

## CAPÍTULO VII

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, R. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio en el Registro Municipal de la propiedad de Quevedo, 2020. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Dominio de las ciencias, 3(1), 72-83.
- Bernal, C. (2012). Metodología de la Indagación. 3ra Edición. México: Pearson.
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad, 1(16), 146-157.
- Cabrera, Y. (2022). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio a los usuarios en la Zona Registral Ica, 2022. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Carrasco, S. (2009). Gestión de calidad y formación profesional. Lima: San Marcos.
- Certo, S. (2001). Administración moderna. Bogotá: Pearson Educación de Colombia.
- Ceupe. (Diciembre de 2022). European Business School.
- Chenet, M. (2018). Metodología de indagación científica universitaria: Guía para la elaboración del proyecto de tesis (Primera ed). Perú: Editorial Soluciones Gráficas.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración (Séptima edición). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Deming, W. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Diaz, M. (2024). Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2022. [Tesis maestría]. Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.
- Etecé Equipo Editorial. (Septiembre de 2020). Concepto.
- Farias, K. (2022). La simplificación administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario interno de la Secretaría Ejecutiva PNP – 2021. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Flick, U. (2015). *El diseño de la indagación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata, S. L.
- Fontalvo, J., De la Hoz, E. & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*, 31(4), 27-34.
- García, M. & García, R. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. Washington D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Katelo, I., Kokina, I. & Raševskis, V. (2022). Evaluación de la calidad de los servicios
- Perez, W., Serrano, J., Colcha, R. & Moreno, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo de Conocimiento*, 7(2), 1076-1088.
- Quispe, E. (2005). *Modernización de la Gestión Administrativa*. Arequipa: Editorial Innova.
- Robbins, S., Coulter, M. & DeCenzo, D. (2017). *Fundamentos de Administración* (10a ed). México: Pearson.
- Robert, A. (2008). *Sistemas de Control de Gestión*. México: Mc Graw Hill.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado*. [Tesis maestría]. Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- SafetyCulture. (2024). *Gestión de la calidad total (TQM)*.
- Sánchez, J. (Febrero de 2024). *Economipedia*.
- Sanchez, M. (2022). *Relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Las Lomas, 2021-2022*. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Vargas, G. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020*. Plan de gestión administrativa. [Tesis maestría]. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- Vargas, M. & Aldana, L. (2006). *Calidad en el servicio*. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Verdesoto, O., Toapanta, T. & Acosta, M. (2018). Diagnóstico de la gestión administrativa de las juntas de agua potable y saneamiento del cantón Ambato. *Organización y dirección de empresas*, 14(1), 264-286.

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

### Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de una zona registral de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024?</p> <p><b>Problema Específicos</b> 1) ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024? 2) ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024? 3) ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1) Establecer de qué manera se relaciona la planificación y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024. 2) Establecer de qué manera se relaciona la organización y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024. 3) Establecer de qué manera se relaciona la dirección y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación directa entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> 1) Existe relación directa entre la planificación y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024. 2) Existe relación directa entre la organización y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024. 3) Existe relación directa entre la dirección y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la</p>	<p><b>Variable X:</b> Gestión administrativa</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación X<sub>1</sub></li> <li>• Organización X<sub>2</sub></li> <li>• Dirección X<sub>3</sub></li> <li>• Control X<sub>4</sub></li> </ul> <p><b>Variable Y:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles Y<sub>1</sub></li> <li>• Fiabilidad Y<sub>2</sub></li> <li>• Capacidad de respuesta Y<sub>3</sub></li> <li>• Seguridad Y<sub>5</sub></li> <li>• Empatía Y<sub>5</sub></li> </ul>	<p>X<sub>1.1</sub>. Necesidades X<sub>1.2</sub>. Objetivos X<sub>1.3</sub>. Decisiones X<sub>1.4</sub>. Designación X<sub>1.5</sub>. Horarios X<sub>1.6</sub>. Solución</p> <p>X<sub>2.1</sub>. Conocimiento X<sub>2.2</sub>. Recursos X<sub>2.3</sub>. Coordinación X<sub>2.4</sub>. Capacitaciones X<sub>2.5</sub>. Metas X<sub>2.6</sub>. Distribución</p> <p>X<sub>3.1</sub>. Actividades grupales X<sub>3.2</sub>. Motivación X<sub>3.3</sub>. Responsabilidades X<sub>3.4</sub>. Supervisión X<sub>3.5</sub>. Presupuesto X<sub>3.6</sub>. Liderazgo X<sub>3.7</sub>. Toma de decisiones</p> <p>X<sub>4.1</sub>. Sugerencias X<sub>4.2</sub>. Incentivo X<sub>4.3</sub>. Satisfacción X<sub>4.4</sub>. Propósito X<sub>4.5</sub>. Buenas practicas X<sub>4.6</sub>. Evaluación X<sub>4.7</sub>. Desempeño</p>	<p><b>Población:</b> 300 usuarios</p> <p><b>Muestra:</b> 169 usuarios</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica</p> <p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de 30 ítems para la Variable X y 23 ítems para la Variable Y</p>

<p>Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024?</p> <p>4) ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024?</p>	<p>registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.</p> <p>4) Establecer de qué manera se relaciona el control y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.</p>	<p>oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.</p> <p>4) Existe relación directa entre el control y la percepción de la calidad de servicio al usuario de la oficina registral Huacho – Zona Registral N° IX de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, durante el 2024.</p>		<p>X4.8. Compromiso X4.9. Auditorias</p> <p>Y1.1. Tecnología Y1.2. Infraestructura Y1.3. Limpieza</p> <p>Y2.1. Igualdad Y2.2. Plazos Y2.3. Resolución Y2.4. servicio</p> <p>Y3.1. Cortesía Y3.2. Ayuda Y3.3. Rapidez</p> <p>Y4.1. Atención Y4.2. Privacidad Y4.3. Estándares Y4.4. Tiempo</p> <p>Y5.1. Amabilidad Y5.2. Personal Y5.3. Empático Y5.4. Disposición Y5.5. Horarios</p>	
--	--	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a) Sr(a.), el presente cuestionario forma parte de una investigación cuyo propósito es recolectar información sobre la "Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en una zona registral de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2024". Su opinión es de gran valor para el éxito de este estudio.

---

### Indicadores:

- Este cuestionario es completamente anónimo. Agradecemos que respondas de manera honesta.
- Por favor, lee con atención cada pregunta.
- Responde o marca con una "X" en el recuadro que consideres que mejor refleja o describe tu opinión.
- La escala de calificación es la siguiente:

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

El cuestionario es una adaptación de Lescano (2022)

Ítem	Planificación	1	2	3	4	5
1	¿La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos cuenta con un plan estratégico institucional actualizado que identifica las necesidades necesarias para cumplir con sus actividades?					
2	¿La SUNARP dispone de un plan operativo institucional actualizado que se ajusta a las necesidades requeridas para cumplir con sus actividades?					
3	¿Conozco los objetivos de la gestión administrativa en la SUNARP?					
4	¿La SUNARP tiene un área encargada de coordinar y tomar decisiones a futuro?					
5	¿Mi jefe establece las tareas que debo realizar?					
6	¿Planifico mis actividades para asegurarme de cumplir con los horarios establecidos?					
7	¿Desarrollamos y analizamos alternativas de solución ante problemas que surjan en la SUNARP?					
Ítem	Organización					
8	¿Conozco la misión y visión de la institución?					
9	¿Dispongo de los recursos necesarios para realizar mi trabajo?					
10	¿Las diferentes áreas de la SUNARP mantienen una constante coordinación entre ellas?					
11	¿Recibimos capacitaciones de manera regular?					
12	¿Alcanzo las metas establecidas?					
13	¿En la SUNARP la distribución de los cargos se realiza según las aptitudes, conocimientos y habilidades de los empleados?					
14	¿Los recursos se dividen adecuadamente entre las diferentes áreas de la SUNARP?					
Ítem	Dirección	1	2	3	4	5
15	¿Realizo actividades en equipo con facilidad?					
16	¿Necesito motivación para realizar mis actividades de manera correcta?					
17	¿Las responsabilidades en la SUNARP están claramente definidas y estructuradas?					
18	¿Se realizan supervisiones de manera constante?					
19	¿La institución dispone de un presupuesto suficiente para ofrecer todos los servicios?					
20	¿En la SUNARP existe liderazgo en todas las áreas?					
21	¿Los colaboradores participan activamente en la toma de decisiones?					
Ítem	Control	1	2	3	4	5
22	¿Se aceptan sugerencias de la comunidad donde se encuentra el establecimiento?					
23	¿He recibido premios y reconocimientos por parte de las autoridades?					

24	¿Estoy satisfecho con las acciones realizadas por las autoridades?					
25	¿Los objetivos de cada área están establecidos y alineados con las necesidades de la institución?					
26	¿Las autoridades de la SUNARP aplican correctamente las buenas prácticas?					
27	¿Nos evalúan de manera constante para medir nuestro desempeño?					
28	¿Recibimos capacitaciones periódicas en temas de gestión para mejorar el desempeño del personal?					
29	¿Existe compromiso por parte del consejo directivo y la gerencia en las actividades que se desarrollan?					
30	¿En la SUNARP se realizan auditorías?					



## UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

### CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a) Sr(a.), este cuestionario forma parte de una investigación cuyo objetivo es recopilar información sobre la “Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en una zona registral de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2024”. Su opinión es de gran valor para el desarrollo de nuestra investigación.

#### Indicadores:

- Este cuestionario es anónimo. Le solicitamos que responda de manera honesta.
- Lea cuidadosamente cada pregunta.
- Marque con una “X” en el recuadro que, según su criterio, mejor describa su motivación.
- La escala de calificación es la siguiente:

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

El cuestionario es una adaptación de Segura (2022)

Ítem	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	La SUNARP dispone de la tecnología adecuada para la atención al usuario.					
2	La SUNARP cuenta con equipos de última generación y debidamente actualizados.					
3	La Superintendencia Nacional de Registros Públicos tiene una infraestructura física segura.					
4	La presentación de los colaboradores es impecable y ordenada.					
5	El personal mantiene una apariencia pulcra, y los ambientes de la institución se encuentran limpios y ordenados.					
Ítem	Fiabilidad	1	2	3	4	5

6	Se ofrece una atención igualitaria a todos los usuarios.					
7	Los colaboradores proporcionan una atención equitativa a los usuarios.					
8	La SUNARP cumple con los plazos establecidos y comunicados a los usuarios.					
9	Cuando enfrente un problema con la institución, demuestran un verdadero interés por resolverlo.					
10	Los colaboradores brindan una atención adecuada desde la primera interacción.					
<b>Ítem</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Los trabajadores me tratan con cortesía.					
12	El personal aclara mis dudas y me asiste en mis trámites.					
13	Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar.					
14	Los colaboradores ofrecen el servicio de manera rápida a los usuarios.					
<b>Ítem</b>	<b>Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	El personal le proporciona la confianza necesaria para solicitar su atención.					
16	El personal respeta su privacidad al realizar una consulta.					
17	El personal lleva a cabo los trámites documentarios siguiendo altos estándares de calidad.					
18	El personal dedica el tiempo necesario para atenderlo adecuadamente.					
<b>Ítem</b>	<b>Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	El personal lo atiende con amabilidad.					
20	El personal ofrece una atención personalizada.					
21	El personal muestra empatía al atenderlo.					
22	El personal demuestra una buena disposición para orientarlo.					
23	La institución tiene horarios de atención accesibles para todos los usuarios.					

### Anexo 3: Juicio de experto



## UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres:

1.2 Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de una zona registral de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2024.

1.3 Autor del Instrumento: Bach. Luis Eduardo Arregstequi Pajuelo

#### II. ASPECTOS A EVALUAR

CRITERIOS	TA	A	I	D	TD
¿El instrumento recoge la información necesaria para abordar el problema de investigación?	X				
¿El instrumento está alineado con los objetivos del estudio?		X			
¿La estructura del instrumento es adecuada?		X			
¿El instrumento propuesto es adecuado para la investigación?	X				
¿La organización de los ítems facilita el desarrollo del instrumento?	X				
¿El instrumento de medición refleja fielmente las variables de investigación?	X				
¿Los ítems son comprensibles y claros?	X				
¿El número de ítems es apropiado para la investigación?	X				
¿Las opciones de respuesta son apropiadas para los ítems?	X				
¿Los ítems incluyen una codificación para las respuestas?	X				

TA : Totalmente de acuerdo

A : Aceptable

I : Indiferente

D : Desacuerdo

TD : Totalmente en desacuerdo

Observaciones y sugerencias:

-----  
-----  
-----

-----  
Firma y sello de experto



## UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

### FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres:

1.2 Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de una zona registral de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2024.

1.3 Autor del Instrumento: Bach. Luis Eduardo Arrestegui Pajuelo

#### II. ASPECTOS A EVALUAR

CRITERIOS	TA	A	I	D	TD
¿El instrumento recoge la información necesaria para abordar el problema de investigación?	X				
¿El instrumento está alineado con los objetivos del estudio?	X				
¿La estructura del instrumento es adecuada?	X				
¿El instrumento propuesto es adecuado para la investigación?		X			
¿La organización de los ítems facilita el desarrollo del instrumento?	X				
¿El instrumento de medición refleja fielmente las variables de investigación?	X				
¿Los ítems son comprensibles y claros?		X			
¿El número de ítems es apropiado para la investigación?	X				
¿Las opciones de respuesta son apropiadas para los ítems?	X				
¿Los ítems incluyen una codificación para las respuestas?	X				

TA : Totalmente de acuerdo

A : Aceptable

I : Indiferente

D : Desacuerdo

TD : Totalmente en desacuerdo

Observaciones y sugerencias:

-----  
-----  
-----

-----  
Firma y sello de experto



## UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

##### 1.1 Apellidos y Nombres:

1.2 **Título de la investigación:** Gestión administrativa y calidad de servicios al usuario de una zona registral de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2024.

1.3 **Autor del Instrumento:** Bach. Luis Eduardo Arreátegui Pajuelo

#### II. ASPECTOS A EVALUAR

CRITERIOS	TA	A	I	D	TD
¿El instrumento recoge la información necesaria para abordar el problema de investigación?	X				
¿El instrumento está alineado con los objetivos del estudio?		X			
¿La estructura del instrumento es adecuada?	X				
¿El instrumento propuesto es adecuado para la investigación?	X				
¿La organización de los ítems facilita el desarrollo del instrumento?		X			
¿El instrumento de medición refleja fielmente las variables de investigación?	X				
¿Los ítems son comprensibles y claros?		X			
¿El número de ítems es apropiado para la investigación?	X				
¿Las opciones de respuesta son apropiadas para los ítems?	X				
¿Los ítems incluyen una codificación para las respuestas?	X				

**TA** : Totalmente de acuerdo

**A** : Aceptable

**I** : Indiferente

**D** : Desacuerdo

**TD** : Totalmente en desacuerdo

**Observaciones y sugerencias:**

-----  
-----  
-----

-----  
Firma y sello de experto

#### Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos



## UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El coeficiente  $\alpha_C$  mide la confiabilidad de un cuestionario. Su valor varía de 0 a 1, donde 0 indica nula confiabilidad y 1 indica confiabilidad total.

<i>ef</i>	
<i>ac</i>	<b>Ne</b>
,856	30

El coeficiente supera 0.856, lo que indica alta confiabilidad, permitiendo aceptar las hipótesis.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## CALIDAD DE SERVICIO

El coeficiente  $\alpha_C$  mide la confiabilidad de un cuestionario. Su valor varía de 0 a 1, donde 0 indica nula confiabilidad y 1 indica confiabilidad total.

<i>ef</i>	
<i><math>\alpha_C</math></i>	<i><math>\alpha_C</math></i>
,861	23

El coeficiente supera 0.861, lo que señala una alta confiabilidad, permitiendo aceptar las hipótesis.

### Anexo 5: Base de datos

#### Variable X: Gestion administrativa

N°	Planificación					Organización					Dirección					Control														
1	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3
2	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	4	3	5	3
3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	4	5	3	5	5
4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4
5	2	2	3	3	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	3	3	3	2	2	2	5	5	2	5
6	5	5	4	3	3	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	5	4	4	2	4
7	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	4
8	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	5	5	4	4	5	1	2	5	5	4	1	2	5	5	5
9	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	3	2	3	5	4	3	2	3	4
10	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	3	2	3	4	4	3	2	3	5
11	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	4	3	3	5	2	3	3	3	5	3
12	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	1	2	4	1	1	4	5	4	1	1	3
13	5	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
14	5	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4
15	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4
16	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5
17	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
18	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4
19	5	5	3	5	3	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	3
20	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
21	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3
22	3	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	3
23	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	4	3	5	3
24	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	3	5	3	5	3	4	5	3	5	3
25	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3
26	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	3	5	2	5	3	5	5	2	2	2	5	5	2	5
27	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	2	5	5	4	4	2	4
28	5	5	2	5	2	4	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	5	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5
29	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4
30	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5
31	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	4	2	4	2	3	3	3	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	4
33	1	1	1	2	1	2	4	3	3	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	5	1	2	5	5	4	1	2	5	5	4
34	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	2	4	3	2	3	5	4	3	2	3	4
35	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	2	4	3	2	3	4	4	3	2	3	5
36	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	4	3	3	5	1	3	3	3	5	4
37	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	1	1	5	4	4	4	1	2	4	1	1	4	5	4	1	1	5
38	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5
39	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
40	5	5	3	5	3	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4
42	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3
43	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3
44	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	4	3	5	3
45	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	4	5	3	5	5
46	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
47	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	5	3	5	5	2	2	2	5	5	2	5
48	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	2	5	5	4	4	2	4
49	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	4
50	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	4	3	3	5	1	3	3	3	5	3





167	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	1	1	5	4	4	4	1	2	4	1	1	4	5	4	1	1	5
168	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
169	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4

**Variable Y: calidad de servicio**

Nº	Elem. Tangibles					Fiabilidad					Cap. Resp.				Seguridad				Empatia										
1	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3
3	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3
7	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3
8	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	3	3	3	3	3	3
9	5	4	5	4	3	2	3	5	3	3	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2
10	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2
11	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1
13	5	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
15	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
16	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5
17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
18	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5
20	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
23	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
24	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
25	5	5	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	2	3	5	5	5	5	5
27	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5
29	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5
30	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
31	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	4	2	3	5	3	5	5	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	3	5	5	5
33	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5	3	3	3	3	3	3
34	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2
35	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2
36	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	2	1	1	2	4	2	2
38	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	3
39	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5
41	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
44	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3
45	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
46	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	2	3	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	2	5	4	4	4	4	4
49	5	5	5	4	2	5	5	3	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5
50	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	3	3
51	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	1
52	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5

53	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	1	4
54	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	4	1	2
55	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
58	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5
59	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5
60	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2
61	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2
62	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3
63	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	2
64	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
65	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4
66	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5
67	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4
69	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5
70	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3
71	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3
72	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
73	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5
74	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	4
75	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5
76	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5
77	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2
78	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2
79	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	4	3	3
80	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1
81	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
82	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3
83	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
84	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5
85	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
86	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4
87	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
88	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5
89	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4
90	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5
91	5	5	5	4	4	3	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3
92	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3
93	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
94	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5
95	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	4	4
96	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	2	5	5
97	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5
98	5	5	4	4	2	3	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	3
99	4	1	1	1	2	3	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	3
100	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2
101	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2
102	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3
103	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1
104	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5
105	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	1	4
106	5	5	5	4	1	2	2	5	5	3	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	4	1	2
107	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
108	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5

111	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5
112	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2
113	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2
114	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3
115	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	2
116	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
117	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4
118	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5
119	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
121	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5
122	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3
123	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3
124	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
125	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5
126	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	4
127	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5
128	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5
129	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2
130	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2
131	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	4	3	3
132	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1
133	5	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
134	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3
135	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
136	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5
137	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
138	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4
139	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5
140	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
141	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
142	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5
143	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3
144	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3
145	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
146	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	2	3	5	5
147	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	2	5	4	4
148	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	2	5	5
149	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5
150	5	5	4	4	2	5	3	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	5
151	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5
152	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2
153	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2
154	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3
155	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	1	1	2	4	1
156	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5
157	4	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	1	4
158	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	4	1	2
159	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
160	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	5	5	5	4	2	3	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	3
163	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	5	5	1	2	5
164	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	2	3	4	3	2
165	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2
166	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	5	4	3	3
167	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	1	1	2	4	2
168	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	3

169	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	5	3	4	4
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---