

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA RELACIÓN DE LA EFICACIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE CAPTURA DE DNI Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA OFICINA REGISTRAL CAJAMARCA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL – RENIEC, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Víctor Daniel Tarrillo Bravo
Víctor Manuel Pajares Cobián

Asesor:

Mg. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz

Lima - Perú

2021



Contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO 2. METODOLOGÍA	23
CAPITULO 3. RESULTADOS.	32
CAPITULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	50
REFERENCIAS	53
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Producción por mes de trámites de Mayor de edad dentro de la Oficina Registral Cajamarca	25
Tabla 2 Género de usuarios encuestados	32
Tabla 3 Dimensión 1: Planificación del Proceso Administrativo.....	33
Tabla 4 Dimensión 2: Organización del Proceso Administrativo	34
Tabla 5 Dimensión 3: Dirección del Proceso Administrativo	35
Tabla 6 Dimensión 4: Control del Proceso Administrativo	36
Tabla 7 Proceso Administrativo de captura de DNIs en la OR Cajamarca.....	37
Tabla 8 Dimensión 1: Elementos tangibles de la OR Cajamarca.....	38
Tabla 9 Dimensión 2: Sensibilidad en la atención en la OR Cajamarca	39
Tabla 10 Dimensión 3: Seguridad en la atención en la OR Cajamarca.....	40
Tabla 11 Dimensión 4: Empatía en la atención en la OR Cajamarca.....	41
Tabla 12 Satisfacción del usuario en la OR Cajamarca.....	42
Tabla 13 Prueba de Pearson Variable Proceso Administrativo y Satisfacción del Usuario	44
Tabla 14 Prueba de Pearson Dimensión Planeación y Satisfacción del Usuario	45
Tabla 15 Prueba de Pearson Dimensión Organización y Satisfacción del Usuario	46
Tabla 16 Prueba de Pearson Dimensión Dirección y Satisfacción del Usuario	47
Tabla 17 Prueba de Pearson Dimensión Control y Satisfacción del Usuario.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de la Estructura Correlacional - Causal.....	23
Figura 2 Género de Usuarios encuestados.	32
Figura 3 Dimensión 1: Planificación del Proceso Administrativo	33
Figura 4 Dimensión 2: Organización del Proceso Administrativo.....	34
Figura 5 Dimensión 3: Dirección del Proceso Administrativo	35
Figura 6 Dimensión 4: Control del Proceso Administrativo	36
Figura 7 Proceso Administrativo de captura de DNIs en la OR Cajamarca	37
Figura 8 Dimensión 1: Elementos tangibles de la OR Cajamarca	38
Figura 9 Dimensión 2: Sensibilidad en la atención en la OR Cajamarca.....	39
Figura 10 Dimensión 3: Seguridad en la atención en la OR Cajamarca	40
Figura 11 Dimensión 4: Empatía en la atención en la OR Cajamarca	41
Figura 12 Satisfacción del usuario en la OR Cajamarca	42

RESUMEN

La investigación realizada busca determinar la relación entre la Eficacia del Proceso Administrativo de Captura de DNIs y la Satisfacción de los Usuarios de la Oficina Registral Cajamarca. El estudio corresponde una investigación de Diseño no Experimental, transversal correlacional – causal. Se consideró una población de 3454 y una muestra de 346 usuarios, a los cuales se les aplicó un cuestionario tanto para la variable Proceso Administrativo como para la variable Satisfacción del Usuario cabe mencionar que los instrumentos utilizados se elaboraron según la escala de Likert con cinco opciones de respuesta.

En la prueba de hipótesis se aplicó la prueba del coeficiente de Pearson que nos dio como resultado una significación Bilateral menor de 0.01 y un valor de correlación del 0.578, con lo cual se observa la existencia de evidencia estadística que nos lleva a afirmar una correlación positiva moderada entre la Eficacia del Proceso administrativo y la Satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Proceso Administrativo, Satisfacción del usuario, Gestión por Procesos, Eficacia.

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*. , 11.
- Bernal Torres, C. (2007). *Introducción a la Administración de las organizaciones Enfoque Global e Integral*. México: Pearson Educación de México.
- Bernal, T. C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales Tercera Edición*. Colombia: Edición en Español por Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Calderón Yarleque, R. E. (2018). Tesis: Gestión del Sistema de Información de Tramite Documentario y Satisfacción del Usuario de una Institución de Educación Superior, Chimbote 2018. Chimbote, Ancash.
- Cardenas Lucano, L. (2018). Tesis: Dispensación de medicamentos ne relación con la satisfacción de pacientes en el centro de salud pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018. Cajamarca, Perú.
- Contreras Vielma, A. (2018). Diseño de Proceos para Reducir tiempos en la lista de espera traumatológica no garantizada, Hospital público Chileno. *Revista Medica de Risaralda*, 9.
- Dzul, E. M. (2010). *Diseño No-Experimental - UAEH*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Efficyers. (2021). *Efficyers*. Obtenido de <https://www.efficys.com/es/satisfaccion-del-cliente-definicion-historia-retos-y-estrategia/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20se,para%20la%20fidelizaci%C3%B3n%20de%20clientes>.
- Fernández urteaga, R. R., & Torres yupanqui, M. (2019). Tesis: Percepción de la Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico "Hno. Victorino Elorz Goicochea". Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Hernandez Mendoza, J. M., & Hernandez Mendoza, S. L. (2019). *Etapas del Proceso Administrativo*. Tula, Méxio.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Illescas Prieto, S. A., & Boloña Rojas, M. D. (16 de Julio de 2019). Tesis: PPlan de Control de Proceso Administrativo para la mejora del Servicio al Cliente Corporativo de la Empresa ASUNCORPN S.A. Guayaquil, Ecuador.
- López, J. F. (2021). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Nájar Marín, E. (2019). Tesis: Simplificación Administriva y la Satisfacción desde la perspectiva del usuario en la oficina de Seguros Essalud, Piura año 2019. Piura, Perú.
- Paredes Egúsquiza, C. A., & Sánchez Chuquipoma, R. C. (2018). Tesis: "Nivel de Satisfacción del usuario con la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital II Essalud de Cajamarca en el año 2018". Cajamarca, Perú.

- Perez Cotrina, G. (2019). Tesis: Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Polvora, Provincia de Tocache región San Martín. Polvora, Tocache, San Martín.
- Peréz Fernández de Velasco, J. A. (2004). *GESTIÓN POR PROCESOS cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid / España: ESIC EDITORIAL.
- Tarazona Boada, N. A., Toro Nadal, R., Trejo Escobal, D. C., Valente Leal, M. J., & Vergara Pichardo, A. (2019). *Wikidot.com*. Obtenido de <http://escalaspsicometricas.wikidot.com/escaladelikert>
- Vergara Henríquez, M. I. (Diciembre de 2014). “*DIMENSIONES INVOLUCRADAS EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA HACIA SEGUROS DE SALUD EN CHILE*”.
- Yanez, D. (19 de MAYO de 2020). *LIFEDER*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/#:~:text=El%20enfoque%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,de%20resultados%20que%20espera%20encontrar>.