



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Mejora continua y calidad de servicios en la Oficina
Registral de Huancavelica, Huancavelica, Perú - 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Rosa Consuelo Benavides Alcázar

ASESOR:

Dr. Palomino Torres, Edgardo Félix

SECCIÓN:

Maestría en Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A LA LUZ, QUE ILUMINA MI SENDERO. MI HIJA
ALONDRA JOAQUINA ZORRILLA BENAVIDES

Agradecimiento

AGRADEZCO A TODAS LAS PERSONAS QUE HICIERON POSIBLE PARA EL DESARROLLO DE ESTA TESIS, A MI ASESOR, POR GUIARME HASTA EL FINAL DEL TRABAJO

DECLARACIÓN JURADA

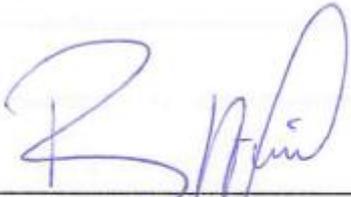
Yo, Rosa Consuelo Benavides Alcázar, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 80677247, con la tesis titulada “Mejora continua y calidad de servicios en la Oficina Registral de Huancavelica, Huancavelica, Perú - 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Huancavelica, Marzo de 2016.



Rosa Consuelo Benavides Alcázar
DNI N°80677247

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada *Mejora continua y calidad de servicios en la Oficina Registral de Huancavelica, Huancavelica, Perú - 2015*, con el propósito de obtener del grado académico de Magister en Gestión Pública. Tuvo como finalidad determinar qué relación existe entre la mejora continua y la calidad de servicios en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Universidad César Vallejo.

El presente informe de investigación está dividido en siete capítulos: El primer capítulo denominado introducción se presenta los antecedentes de la investigación relacionados a la investigación; se abordan las teorías o la fundamentación científica que se relacionan a las variables en estudio, que sustentan la investigación; se presenta la justificación de la tesis. Concluye este capítulo con el problema, las hipótesis y los objetivos de la investigación

En el segundo capítulo denominado marco metodológico, contiene las variables, la operacionalización de variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, el muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección y los métodos de análisis de datos.

En el tercer capítulo, se presenta los resultados obtenidos, confrontando con el marco teórico, lo que en adelante permite la discusión de los resultados en forma coherente.

En el cuarto capítulo se presenta la discusión de acuerdo a los resultados obtenidos y contraste con los antecedentes y el marco teórico.

En el quinto capítulo se detalla las conclusiones de la presente tesis dando respuesta a las preguntas de investigación y a los objetivos trazados, las conclusiones surgieron de la interpretación de los resultados obtenidos en trabajo de campo.

En el sexto capítulo se propone las recomendaciones.

En el séptimo capítulo se da a conocer las referencias consultada respetando las reglas de redacción de estilo APA.

Y por último, en los anexos se presentan las evidencias del trabajo de investigación, los instrumentos utilizados, los instrumentos de investigación que permitió obtener datos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página Del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Problema	
1.2. Hipótesis	
1.3. Objetivos	
II. MARCO METODOLÓGICO	32
2.1. Variables	
2.2. Operacionalización de variables	
2.3. Metodología	
2.4. Tipos de estudio	
2.5. Diseño	
2.6. Población, muestra y muestreo	
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
2.8. Métodos de análisis de datos	
III. RESULTADOS	35
3.1. Descripción	

3.2. Verificación de las hipótesis

IV. DISCUSIÓN.....	55
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES.....	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
VIII. ANEXOS.....	64
• Anexo N° 01: Artículo científico	
• Anexo N° 02: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	
• Anexo N° 03: Matriz de consistencia.	
• Anexo N° 04: Instrumento de recolección.	
• Anexo N° 05: Matriz de validez por criterio de jueces o expertos.	
• Anexo N° 06: Base de datos.	
• Anexo N° 07: Constancia de aplicación de instrumentos.	
• Anexo N° 08: Álbum de fotografías.	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Resultados de la mejora continua en la oficina registral de Huancavelica</i> ¡Error! Marcador no definido. 38	
Tabla 2. <i>Resultados de la mejora continua en su dimensión planear, en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	39
Tabla 3. <i>Resultados de la mejora continua en su dimensión hacer, en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	40
Tabla 4. <i>Resultados de la mejora continua en su dimensión verificar, en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	41
Tabla 5. <i>Resultados de la mejora continua en su dimensión corregir o actual, en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	42
Tabla 6. <i>Resultados de la calidad de servicios en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015</i>	43
Tabla 7. <i>Resultados de las dimensiones de la calidad de servicios en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	44
Tabla 8. <i>Resultados de la relación de la mejora continua y la calidad de servicios, en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	45
Tabla 9. <i>Intensidad de la correlación “r” de PEARSON.</i>	48
Tabla 10. <i>Estadísticas la docimasia de las hipótesis específicas.</i>	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº 1. Diagrama de causa – efecto de la relación lógica de las variables.	36
Gráfico Nº 2. <i>Diagrama de estadísticas de resumen de la mejora continua y la calidad de servicio.</i>	36
Gráfico Nº 3. <i>Diagrama de la mejora continua en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015</i>	38
Gráfico Nº 4. <i>Diagrama de la mejora continua en su dimensión planear, en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	39
Gráfico Nº 5. <i>Diagrama de la mejora continua en su dimensión hacer, en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	40
Gráfico Nº 6. <i>Diagrama de la mejora continua en su dimensión verificar, en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	41
Gráfico Nº 7. <i>Diagrama de la mejora continua en su dimensión corregir o actuar, en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	42
Gráfico Nº 8. <i>Diagrama de la calidad de servicios, en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	43
Gráfico Nº 9. <i>Diagrama de las dimensiones de la calidad de servicios, en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	44
Gráfico Nº 10. <i>Diagrama de la relación de la mejora continua y la calidad de servicios, en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	46
Gráfico Nº 11. <i>Diagrama de dispersión de la relación de la mejora continua y la calidad de servicios, en la oficina registral de Huancavelica, periodo 2015.</i>	46
Gráfico Nº 12. <i>Diagrama de la significancia de la correlación entre las variables.</i>	47
Gráfico Nº 13. <i>Diagrama de la dispersión de las dimensiones de la mejora continua y la calidad de servicios.</i>	48
Gráfico Nº 14. <i>Diagrama de la distribución T para la docimasia de la hipótesis</i>	50

RESUMEN

En tiempos donde el proceso de globalización ha impuesto una tendencia mundial de constantes cambios a nivel de países y organizaciones, el proceso de mejora continua se ha convertido en una herramienta estratégica, muy importante, para que las organizaciones modernas se adapten oportunamente a dichos cambios que el entorno les presenta. Así pues la presente tesis titulada *Mejora continua y calidad de servicios en la Oficina Registral de Huancavelica, Huancavelica, Perú - 2015*, estuvo orientada a demostrar la relación entre la *mejora continua* y la calidad de servicios.

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la mejora continua y la calidad de servicios en la Oficina Registral de Huancavelica, periodo 2015; en cuanto a la tipología de la investigación fue la básica; el diseño general de la investigación general fue el no experimental y el diseño específico fue el descriptivo correlacional; el método general que guio el proceso de la investigación fue el científico que evidentemente corresponde al paradigma cuantitativo de investigación. La población lo conformaron los usuarios de la oficina registral de Huancavelica, la muestra lo conformaron 119 trabajadores, en cuanto al muestreo fue evidentemente aleatorio; como técnicas se utilizaron la observación y la encuesta; se elaboraron dos instrumentos de medición para medir las variables las mismas que estaban constituidas cada una por enunciados que abarcaban las dimensiones de las variables y fueron construidas en base a la metodología de la escala de cinco puntos de Likert. Los resultados obtenidos muestran que se han encontrado evidencias para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, pues la estadística de correlación obtenida fue $r=92\%$ con lo cual la conclusión general afirma la existencia de una relación directa y significativa entre el proceso de mejora continua y la calidad de servicios en la Oficina Registral de Huancavelica, Huancavelica, Perú - 2015 con un 95% de confianza.

Palabras claves: Mejora continua, calidad de servicios.

ABSTRACT

In times where the globalization process has imposed a world tendency of constant changes to level of countries and organizations, the process of continuous improvement has become a tool strategy, very important, so that the modern organizations adapt appropriately to this changes that the environment presents them. Therefore the present thesis titled continuous Improvement and quality of services in the Office Registral of Huancavelica, Huancavelica, Peru - 2015, it was guided to demonstrate the relationship between the continuous improvement and the quality of services.

The objective of the investigation was to determine the relationship that exists between the continuous improvement and the quality of services in the office registral of Huancavelica, period 2015; as for the tipología of the investigation it was the basic one; the general design of the general investigation was the not experimental and the specific design was the descriptive correlacional; the general method that guides the process of the investigation was the scientist that evidently corresponds to the quantitative paradigm of investigation. The population conformed it the users of the office registral of Huancavelica, the sample conformed it 119 workers, as for the sampling it was evidently random; as technical the observation and the survey were used; two mensuration instruments were elaborated to measure the variables the same ones that were constituted each one had enunciated that they embraced the dimensions of the variables and they were built based on the methodology of the scale of five points of Likert. The results show that found evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, since the statistical correlation obtained was $r = 92\%$ with which the general conclusion affirms the existence of a direct and significant relationship between the process of continuous improvement and quality of services in the Registry Office of Huancavelica, Huancavelica, Peru - 2015 with 95% confidence.

Key	words:	Continuous	improvement,	quality	services.
------------	---------------	------------	--------------	---------	-----------
