

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



**PROPUESTA DE MEJORA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y
CALIDAD DE SERVICIO PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL
USUARIO DE LA OFICINA REGISTRAL DE JESÚS MARÍA DEL
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL-
RENIEC-2017**

MODALIDAD:

TRABAJO DE INVESTIGACION (TESIS)

PRESENTADO POR:

BACHILLER: GIANCARLO HUERTAS DÍAZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO

INDUSTRIAL

2018

Resumen

El trabajo de investigación titulado: "Propuesta de mejora en Gestión administrativa y calidad de servicio para optimizar la atención al usuario de la Oficina Registral de Jesús María del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil-RENIEC-2017", tuvo como objetivo general determinar de qué manera la propuesta de mejora en gestión administrativa y calidad de servicio ayudaría a optimizar la atención al usuario de la Oficina Registral de Jesús María del RENIEC.

La investigación que se presenta para sustentar el título profesional fue de tipo básica de nivel correlacional, diseño no experimental, con una muestra de 328 usuarios de la Oficina Registral de Jesús María del RENIEC, con un muestreo probabilístico, la técnica de recojo de información fue la encuesta a través de dos instrumentos, uno para cada variable de estudio. Como base que sustenta el estudio se tiene a Chiavenato (2010) que refirió que la gestión administrativa es "el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de su organización" y a Israel (2011) el cual señaló que la calidad del servicio es "la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las empresas".

La información fue procesada por estadística descriptiva e inferencial llegando a la conclusión que existe correspondencia significativa y positiva alta entre la Propuesta de mejora en Gestión administrativa y calidad de servicio para optimizar la atención al usuario de la Oficina Registral de Jesús María del RENIEC-2017. El trabajo muestra las recomendaciones que ayudarán a establecer un clima de confianza y responsabilidad en los colaboradores de la Oficina Registral con la finalidad de mejorar y consecuentemente brindar mejores servicios a los usuarios del RENIEC.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad del servicio, atención al usuario, optimización, organización.

Summary

The research work entitled: "Proposal for improvement in administrative management and quality of service in improving user service of the Registry Office of Jesus Maria of the National Registry of Identification and Civil Status-RENIEC-2017", had as its general objective to determine the relationship between administrative management and quality of service from the point of view of the user of the RENIEC Registry Office.

The research presented to support the professional title was a basic type of correlational level, of non-experimental design, with a sample of 328 users of the RENIEC, with a sample probabilistic, the technique of information gathering was the survey through two instruments, one for each study variable. As a basis for the study, Chiavenato (2010) stated that administrative management is "the process of coordinating resources to obtain maximum productivity, quality, effectiveness, efficiency and competitiveness in achieving the objectives of your organization", and to Israel (2011) who indicated that the quality of the service is "the result of comparing expectations about the service that will be received and the perceptions of the actions of the companies".

The information was processed by descriptive and inferential statistics, reaching the conclusion that there is a significant and positive correspondence between the proposal for improvement in administrative management and quality of service in improving the user service of the Registry Office of Jesus Maria of the RENIEC-2017. The work shows the recommendations that will help establish a climate of trust and responsibility in the employees of the Registry Office in order to improve and consequently provide better services to RENIEC users.

Keywords: Administrative management, quality of service, user service, optimization, organization.