



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Facultad de Ciencias Empresariales.
Escuela Académico Profesional de Administración.**

**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE
BRINDA EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y
ESTADO CIVIL (RENIEC), EN EL DISTRITO DE TARAPOTO
EN EL AÑO 2011.”**

Tesis que presenta el Bachiller.

PERCY SANDOVAL ISLA.

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

ASESORES: Lic. ENRIQUE CAMPOS PONCE.

M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO.

TARAPOTO - PERÚ.

2011

DEDICATORIA

A Dios.

A mi madre y mi padre, por apoyarme incondicionalmente y creer en mí.

Y en especial a una persona que desde el cielo cuida y vigila cada uno de mis pasos y mis acciones Juan Ricardo Sandoval Yomona; a ellos este trabajo.

Percy Sandoval Isla

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR

En cumplimiento a lo dispuesto en el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, se pone a vuestra consideración la presente Tesis Titulada: “Evaluación de la Calidad de Servicio que brinda el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), en el distrito de Tarapoto en el Año 2011.”

A Uds. Señores miembros del jurado, espero que me comprendan y disculpen por los errores encontrados, cometidos involuntariamente en la presente tesis.

Aprovecho la oportunidad para expresar mi más sincero agradecimiento a todos los colaboradores que de una u otra forma contribuyeron a esta tesis.

Tarapoto, Diciembre del 2011.



PERCY SANDOVAL ISLA

DNI 43804467

AGRADECIMIENTO

A Dios creador de todo el universo, por concederme la vida y por haber forjado en mí una persona con valores y principios.

De manera especial a los docentes: Alberto Sotero Montero, Enrique Campos Ponce y Manuel Sevilla Angelaths.

Mi agradecimiento a todos los miembros del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC).

Agradezco el apoyo, comprensión y amor mis padres, pieza fundamental en todo el transcurso de nuestra formación profesional y elaboración de este proyecto.

Sin olvidar a nuestros compañeros y amigos desde el comienzo de la carrera.

Por último, agradezco a todo el mundo que de una forma u otra ha estado implicado en el desarrollo de este trabajo, su paciencia y apoyo.

Gracias.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	PÁG. ii
PRESENTACIÓN.....	PÁG. iii
AGRADECIMIENTO.....	PÁG. iv
ÍNDICE.....	PÁG. v
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLÁGIO...	PÁG. viii
RESUMEN.....	PÁG. ix
ABSTRACT.....	PÁG. x
INTRODUCCIÓN.....	PÁG. xi

CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA

1.1.1. SELECCIÓN DEL PROBLEMA.....	PÁG. 13
1.1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	PÁG. 14
1.1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	PÁG. 18
1.1.4. JUSTIFICACIÓN.....	PÁG. 18
1.1.5. LIMITACIONES.....	PÁG. 19

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	PÁG. 20
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	PÁG. 20

1.3. HIPÓTESIS.....	PÁG. 21
1.4. VARIABLES – INDICADORES.....	PÁG. 21
1.5. DISEÑO DE LA EJECUCIÓN.....	PÁG. 22
1.5.1. TIPO DE DISEÑO.....	PÁG. 22
1.5.2. POBLACIÓN – MUESTRA.....	PÁG. 22
1.5.3. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, FUENTES E INFORMANTES.....	PÁG. 24

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1 MARCO TEÓRICO.....	PÁG. 25
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	PÁG. 35

CAPÍTULO III

3.1 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	PÁG. 37
---	---------

CAPÍTULO IV

4.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	PÁG. 43
-------------------------------------	---------

CAPÍTULO V

5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	PÁG. 46
----------------------------------	---------

CAPÍTULO VI

6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	PÁG. 50
---	---------

CAPÍTULO VII

7.1 BIBLIOGRAFÍA.....	PÁG. 53
-----------------------	---------

CAPÍTULO VIII

8.1 ANEXOS.....	PÁG. 55
-----------------	---------

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO.

El suscrito, Bachiller: Percy Sandoval Isla, con DNI N° 43804467, domiciliado en Jr. Puno # 416, de la provincia de Moyobamba, egresado de la carrera profesional de Administración, ha elaborado la tesis titulada; “Evaluación de la calidad de servicio que brinda el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), en el distrito de Tarapoto en el Año 2011.”, para optar el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, otorgado por la Universidad Cesar Vallejo.

Declaro bajo juramento, que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa. Igualmente dejo expresa constancia de que se han respetado las reglas nacionales de derechos de autor.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, Diciembre del 2011.


PERCY SANDOVAL ISLA.

DNI 43804467

RESUMEN.

“Evaluación de la calidad de servicio que brinda el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), en el distrito de Tarapoto en el Año 2011.”

En el presente trabajo, se pudo evaluar la calidad de servicio que los usuarios reciben en las oficinas del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Asimismo siguiendo la metodología de NORIAKI KANO, se identificaron los factores que deberían ser tomados en cuenta para la mejora de la calidad de servicio de dicha institución.

Por lo detallado anteriormente, la calidad de servicio es un factor que no debe ser descuidado, por el contrario debería ser evaluado constantemente y más en instituciones estatales las cuales son las únicas con facultades específicas.

ABSTRACT.

"Evaluation of the quality of service that offers the National Record of Identification and Marital status (RENIEC), in Tarapoto district in the Year 2011"

In the present work, it was possible to evaluate the quality of service that the users receive in the offices of the National Record of Identification and Marital status (RENIEC). Likewise following NORIAKI KANO methodology, there was identified the factors that they should be born in mind for the improvement of the quality of service of the above mentioned institution.

For the detailed thing previously, the quality of service is a factor that it must not be neglected; on the contrary it should be evaluated constant and more in state institutions which are the only ones with specific powers.