



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Propuesta: Mejoras de la Gestión de los Registros Civiles
y de Identidad en los Consulados Peruanos, 2014**

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

AUTORA:

Br. Karin Janneth Seminario Albuja

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martínez López

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ - 2015

Jurado N° 1

Jurado N° 2

Jurado N° 3

Dedicatoria

A mi querida familia, por dar sentido a mi vida, apoyarme en todo nuevo reto, en toda nueva aventura y de quienes estoy orgullosa.

Agradecimiento

A Dios, a mis ángeles que desde el cielo me cuidan y a mí amada familia.

A los docentes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada César Vallejo, por su orientación y enseñanzas compartidas.

Declaración Jurada

Yo, Karin Janneth Seminario Albuja, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 06784610 con la tesis titulada “Propuesta: Mejoras de la Gestión de los Registros Civiles y de Identidad en los Consulados Peruanos, 2014” 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 autoplagiada; 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 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.

Lima, 22 de agosto de 2015

Karin Janneth Seminario Albuja
DNI N° 06784610

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis: “Propuesta: Mejoras en la Gestión de los Registros Civiles y de Identidad Consulares”, cuyos objetivos son:

Proponer mejoras en la Gestión de los Registros Civiles y de Identidad Consulares, tales como:

Modificar el Reglamento Consular en lo pertinente a los Registros Civiles Consulares, en vista que en la actual normativa no se consideró que en el exterior se presentan situaciones diferentes a los supuestos contemplados en territorio nacional;

Crear y aplicar un Protocolo de Atención al Ciudadano, que promueva calidad en el servicio;

Crear y utilizar un Manual de Trámites de DNI que permita un efectivo procedimiento, evitando dilataciones innecesarias.

En el cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Magister.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

1.1.	Antecedentes históricos de los Registros Civiles	
1.1.1.	El Registro Civil en los tiempos antiguos	12
1.2.	Marco Teórico Referencial	17
1.2.1.	Los Registros Civiles	18
1.2.2.	Gestión	21
1.2.3.	Gestión en los Registros Civiles Consulares y Registros de Identidad	31
1.3.	Marco Espacial y Marco Temporal	40
1.4.	Contextualización	41

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1.	Aproximación temática	42
2.2.	Formulación del problema de investigación	48
2.3.	Justificación	48
2.4.	Relevancia	50
2.5.	Contribución	51
2.6.	Objetivos	52
2.6.1.	Objetivo General	52
2.6.2.	Objetivos Específicos	52

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Metodología	54
3.1.1.	Tipo de Estudio	54
3.1.2.	Diseño	55

3.2.	Escenario de estudio y Caracterización de sujetos	57
3.3.	Trayectoria Metodológica	57
3.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	57
3.5.	Tratamiento de la información	58
IV. RESULTADOS		
4.1.	Teorización de unidades temáticas	60
4.2.	Descripción del Focus Group	61
4.2.1.	Lluvia de Ideas	61
4.2.2.	¿Qué temas deberíamos tomar en cuenta?	62
4.3.	Descripción de resultados de entrevistas	62
4.3.1.	Entrevista al Director de Política Consular Ministro en el Servicio	62
4.3.2.	Entrevista al Subdirector de Trámites Consulares Ministro Consejero en el Servicio Diplomático José Eduardo González Mantilla.	67
4.3.3.	Entrevista al Ex Subdirector de Trámites Consulares Ministro Consejero en el Servicio Diplomático Alberto Farje Orna.	71
4.3.4.	Entrevista a la Abogada Mónica Zapata Echegoyen, encargada del Área de Registros Civiles del Ministerio de Relaciones Exteriores.	75
4.4.	Categorización de la Variable	79
4.5.	Teorización y Relación entre las Categorías	85
4.6.	Observaciones a los artículos del Reglamento Consular	88
CONCLUSIONES		
RECOMENDACIONES		
REFERENCIAS		
ANEXOS		

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo general proponer mejoras en la gestión de los registros civiles consulares y de identidad en los Consulados Peruanos, de esta manera pretende que la calidad de atención brindada a los peruanos en el exterior sea óptima y satisfactoria. La investigación ha concluido cuales serían los temas de principal interés a través de entrevistas a especialistas en la materia. El primer objetivo específico es modificar el reglamento consular en lo pertinente a los registros civiles consulares. En tal sentido, cabe señalar que la actual norma no se encuentra estructurada, ni desarrolla todos los temas pertinentes, tampoco se consideró que en el exterior se presentan situaciones diferentes a los supuestos contemplados en territorio nacional, lo que ocasiona serios perjuicios a los connacionales en el exterior. Como segundo objetivo, la investigación busca crear y aplicar un Protocolo de Atención al Ciudadano, que promueva calidad en el servicio y por último crear y utilizar un Manual de Trámites de DNI que permita un efectivo procedimiento, ayudando de esta manera a los funcionarios y evitando dilataciones innecesarias en dichos trámites. Desde el punto de vista metodológico, es importante resaltar que el enfoque metodológico es cualitativo, el tipo de investigación es aplicada, el método de investigación es el exploratorio puesto que no hay bibliografía al respecto, el estudio se orienta al cambio y a la toma de decisiones. Se utilizó como diseño de investigación a la entrevista.

A fin de introducir el tema y conocer conceptos y términos básicos, se analizó que es gestión, que son los registros civiles, que es la gestión pública, que es el derecho a la identidad, el derecho al nombre, que es el Reniec, como afecta la no inscripción o una mala inscripción en los registros civiles. Finalmente analizó artículos actuales del Reglamento Consular y se dio una propuesta de Modificación del Reglamento Consular del Perú. Asimismo, para una mayor satisfacción del ciudadano se creó un Protocolo de Atención al Ciudadano y un Manual de Trámites de DNI.

Palabras claves: Registros consulares- aplicación de normas- peruanos en el exterior.

ABSTRAC

The objective of this thesis is to make substantial improvements to Peruvian Consulates' civil and identity registries management, in this way it is intended that the quality of attention provided to Peruvians abroad be optimal and satisfactory. Through interviews with specialists in the area it was decided which would be the main topics. The first specific objective is to modify consular rules as regards consular civil registries. In this regard, it should be noted that the current standard is not structured, nor addresses all relevant issues, it was also not considered that abroad there are situations abroad, other than the cases found in the national territory, thereby causing serious inconvenience to Peruvian citizens abroad. As the second objective we seeks to create and implement a Protocol for the Attention to Citizens, to promote high quality of service and ultimately to create and use a Peruvian National Identification Document (DNI, for its acronym in Spanish) Obtention Procedures Manual to allow for an effective procedure, thus helping officials and avoiding unnecessary delays in these procedures. From a procedural point of view, it is important to emphasize the methodology approach is qualitative, the type is applied research and this is an exploratory study because there is no prior literature on the subject. This study targets change and aims towards improving the decision-making process. The interview was used as designe of the research.

To introduce the subject and that the basic concepts and terms be known, we will define management, civil registries, how the civil registries have developed over time? what is public sector management?, the right to identity, the right to a name, what is RENIEC, how non-registration or mis-registration affects civil registries? Finally, we will analyze the present articles of Consular Regulations and we will make a proposal for the Modification of the Consular Regulations of Peru. Also, for the greater benefit of the citizens of Peru, we have created a Citizen Attention Protocol and a Peruvian National Identification Document (DNI) Obtention Procedures Manual.

Key words: Consular registries – implementation of rules – Peruvians abroad.