



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Protocolo y la calidad de atención en el Reniec del distrito, San Borja,  
2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

**MAGALY MARGARITA PONCE SÁNCHEZ**

**ASESORA:**

**Dra. Miriam E. Napaico Arteaga**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Desarrollo empresarial**

**Lima – Perú**

**2014**

**Presidente: Mgtr. Jorge Luis Flores Bravo**

**Secretario: Dra. Madeleine Bernardo Santiago**

**Vocal: Dra. Miriam E. Napaico Arteaga**

### **Dedicatoria**

A mi madre por su infinito amor y paciencia. A mi padre por su dedicación esmerada para toda la familia.

A mis hijos Melissa, Julio y en especial a mis nietas Lelayna Yadhya. Por su comprensión y por creer en mí

## **Agradecimientos**

A la Universidad César Vallejos, que me acogió en sus aulas y me formó como profesional en Administración.

A mis profesores, de quienes he aprendido con gran ahínco.

A mis compañeros, quienes han pasado a ser parte de mi vida

### **Declaración Jurada de Autenticidad**

Yo, Magaly Margarita Ponce Sánchez, con DNI N° 08821528, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 5 de agosto de 2014

---

Magaly Margarita Ponce Sánchez

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada Protocolo y la calidad de atención en el Reniec del distrito, San Borja, 2014. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad “Cesar Vallejo”.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados el protocolo es el conjunto de normas de obligado cumplimiento (leyes) como a las de uso no formal (costumbres), pero, y ahí la diferencia, en relación con los actos de culto a lo divino y con los honores hacia lo profano. Recordemos que si para llevar una política exitosa de atención al cliente, la empresa debe poseer fuentes de información sobre su mercado objetivo y el comportamiento de sus consumidores. El hecho de conocer los orígenes y necesidades de estas expectativas permitirá, posteriormente, convertirlas en demanda. Asimismo debemos tener en cuenta la fidelización del cliente permite a la empresa retenerlo, de manera que asegura la rentabilidad de la inversión que hace al desarrollar los productos y servicios. Es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en cuatro capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. Y por último, en el capítulo VI se considera la recomendación. En el capítulo VII las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

La autora

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1. Problema	37
1.2. Hipótesis	38
1.3. Objetivos	38
<b>II: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>40</b>
2.1. Variables	41
2.2. Operacionalización de variables:	41
2.3. Metodología	43
2.4. Tipo de investigación	43
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.8. Métodos de análisis de datos	46
<b>III: RESULTADOS</b>	<b>48</b>
<b>IV: DISCUSIÓN</b>	<b>58</b>
<b>V: CONCLUSIONES</b>	<b>61</b>
<b>VI: RECOMENDACIONES</b>	<b>63</b>
<b>VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>68</b>
Matriz de investigación	
Operacionalización de variables	
Instrumentos	
Validación por juicio de expertos	
Base de dato de sus variables	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Resultados de protocolo y calidad de atención encuesta aplicado a los colaboradores de la Reniec del distrito San Borja, 2014.</i>	49
Tabla 2. <i>Resultados de Protocolo de organización y la calidad de atención encuesta aplicado a los colaboradores de la Reniec del distrito San Borja, 2014</i>	50
Tabla 3. <i>Resultados de Protocolo de producción y calidad de atención encuesta aplicado a los colaboradores de la Reniec del distrito San Borja, 2014.</i>	51
Tabla 4. <i>Resultados de Protocolo de comunicación y calidad de atención encuesta aplicado a los colaboradores de la Reniec del distrito San Borja, 2014.</i>	52

## Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Diagrama de diseño de las variables	44
<i>Figura 2.</i> Protocolo y calidad de atención.	49
<i>Figura 3.</i> Protocolo de organización y calidad de atención.	50
<i>Figura 4.</i> Protocolo de producción y calidad de atención.	51
<i>Figura 5.</i> Protocolo de comunicación y calidad de atención.	52

## Resumen

La investigación, que se ha titulado: Protocolo y la calidad de atención en el Reniec del distrito, San Borja, 2014; ha dado respuesta al problema: ¿Cómo se relaciona el protocolo y la calidad de atención en la Reniec del distrito, San Borja, 2014? El objetivo general ha sido: Determinar la relación que existe entre el protocolo con la calidad de atención en la Reniec del distrito, San Borja, 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación sustantivo con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada. El diseño de la investigación es correlacional de corte transversal. La muestra estuvo representada por 30 colaboradores de la Reniec del distrito, San Borja, 2014. Técnica es de encuesta y el instrumento es cuestionario que ha sido aplicada a los colaboradores la Reniec del distrito, San Borja, 2014

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Pearson tenemos lo siguiente: que sí existe relación significativa entre el protocolo y la calidad de atención, hallándose una correlación de 0,780 con un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es positiva. Por lo cual se concluye que el protocolo se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Reniec del distrito, San Borja, 2014.

*Palabras claves:* protocolo y la calidad de atención.

## **Abstract**

The research, which has entitled: Protocol and the quality of care in the district, San Borja, Reniec 2014; It has responded to the problem: How does relate to the Protocol and the quality of care in the district, San Borja, Reniec 2014? The general objective was to: determine the relationship that exists between the Protocol with the quality of care in the district, San Borja, 2014 Reniec.

The methodology used in the preparation of this thesis was related to the quantitative approach. This is a substantive research with a descriptive level, given that is oriented to knowledge of the reality as is presented in a temporary space situation. The research design is correlational cross-section. The sample was represented by 30 contributors to the district, San Borja, Reniec 2014. Technique is to survey and the instrument is a questionnaire that has been applied to the Reniec employees of the district, San Borja, 2014

Among the most important results obtained with statistical test of Pearson, we have the following: there is a significant relationship between internal control and decision making, finding a correlation of 0,780 with a value calculated for p 0,000 to a significance level of 0.01 (bilateral); which indicates that the correlation is positive. It can be concluded that the Protocol relates significantly to the quality of care in the district, San Borja, Reniec 2014.

Key words: Protocol and the quality of care.