



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO**  
**EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO**  
**CIVIL - SAN BORJA, LIMA 2013**

---

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**YESSICA MAURICIO RIVERA**

**ASESOR**

**DR. TERESA NARVAEZ ARANIBAR**

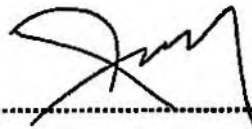
**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**CONTROL ADMINISTRATIVO**

**LIMA – PERU**

**2014**

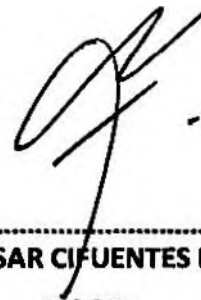
**JURADOS**



.....  
**DR. BERNARDO COJAL LOLI**  
**PRESIDENTE**



.....  
**MG. TERESA GONZALES MONCADA**  
**SECRETARIO**



.....  
**ECON. CESAR CIFUENTES LA ROSA**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

**Dedico el presente trabajo a Dios, que me ha dado la vida y fortaleza para terminar la presente Tesis a mis Padres por ser lo máspreciado que puedo tener y además porque me dan fuerzas para seguir adelante; en especial a mi madre por su ayuda y constante cooperación.**

**Yessica Mauricio Rivera.**

## **AGRADECIMIENTO**

**Agradezco a Mg. Teresa Gonzales, por su gran aporte brindado en la elaboración de la Tesis, la cual resulto de mucho apoyo y sus sabios consejos ayudaron a desarrollarme como futura profesional en Administración.**

**También expreso mi agradecimiento al Dr. David Puch, jefe de la Oficina Registral RENIEC del distrito de San Borja, inicialmente por aceptar el desarrollo de la Tesis en la Oficina Registral que tiene a su cargo y por la plena confianza.**

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo **Mauricio Rivera Yessica** con DNI N° 43420299, a efecto de las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela 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, 27 de Junio del 2014

.....

**Mauricio Rivera Yessica**

## **PRESENTACION**

**Señores miembros del jurado:**

**En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada " Calidad de atención y la satisfacción del ciudadano en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - San Borja, Lima 2013", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con sus requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.**

**Mauricio Rivera Yessica**

## INDICE

<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN:</b>	1
1.1. Problema	17
1.2. Hipótesis	18
1.3. Objetivos	19
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	20
2.1. Variables	20
2.2. Operacionalización de variables	21
2.3. Metodología	22
2.4. Tipos de estudio	23
2.5. Diseño	23
2.6. Población, Muestra y Muestreo	23
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	25
2.8. Métodos de análisis de datos	25
2.9. Aspectos éticos	25
<b>III. RESULTADOS</b>	26
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	47
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	52
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	53
<b>VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA</b>	54
<b>VIII. ANEXOS</b>	56

## RESUMEN

La tesis titulada " Calidad de atención y la satisfacción del ciudadano en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - San Borja, Lima 2013", tuvo como objetivo general: determinar la relación entre la calidad de atención del personal de la oficina de Registro Nacional de identificación y Estado Civil – RENIEC San Borja y la satisfacción del ciudadano de Lima Metropolitana. Para lograr alcanzar el objetivo planteado utilizó la metodología científica, el tipo de estudio fue descriptiva correlacional, ante ello se midieron dos variables de estudio, así mismo el diseño utilizado fue no experimental ya que no se modificó la variable independiente, pero sí se manipuló la variable dependiente. La población de estudio estuvo conformada por 300 ciudadanos que se veían en la necesidad de obtener su documento, quedando como muestra final 169 ciudadanos, para ello el muestreo fue de tipo probabilístico porque todos los encuestados tuvieron la oportunidad de participar de manera aleatoria simple. El proceso estadístico para el procesamiento de los datos fue obtenido con el respaldo del programa Ms. SPSS y el Minitab el cual sirvieron de análisis descriptivo y correlacional de las variables de dicha investigación para obtener resultados, así mismo se realizó la discusión correspondiente contrastando con los resultados obtenidos con las teorías y conceptos desarrollados en el marco teórico, ello sirvió para delimitar nuestras conclusiones y recomendaciones.

**Palabras Claves:** Calidad de Atención, Satisfacción, Ciudadanos



## **ABSTRACT**

The thesis entitled "Quality of care and citizen satisfaction in the National Registry of Identification and Civil Status - San Borja, Lima 2013," had as its overall objective: to determine the relationship between the quality of the staff of the Office of National Register Identification and Civil Status - RENIEC San Borja and citizen satisfaction Metropolitan lima. In order to reach the stated objective used scientific methodology, the type of study was correlational descriptive, before this, two study variables were measured, also the design used was not experimental and that the slope variable is not changed, but if I manipulate the dependent variable. The study population consisted of 300 citizens who saw the need to get your document as being final sample population of 169, for which the sampling was probabilistic because all respondents had the opportunity to participate in a simple random. The statistical process for processing the data was obtained with the support of Ms. SPSS and Minitab program which served as descriptive and correlation analysis of the variables of the research to get results, also the corresponding discussion was made by comparing the results obtained with the theories and concepts developed in the theoretical framework, this served to delineate our findings and recommendations.

**Keywords:** Quality of Care, Satisfaction, Citizens