



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL
CIUDADANO EN EL MÓDULO DE EVALUACIÓN REGISTRAL DEL
RENIEC EN SAN BORJA, LIMA 2013”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

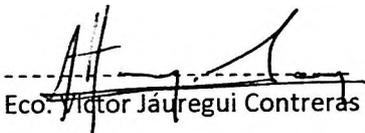
AUTOR:
GIANCARLO MARKS PÉREZ GUEVARA

ASESOR:
MG. MARTHA AMES COCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ
2014

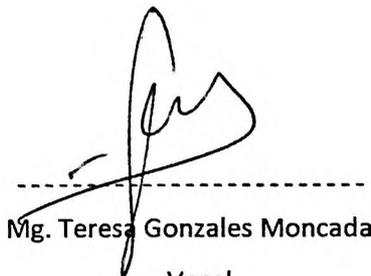
PÁGINA DEL JURADO



Eco. Víctor Jáuregui Contreras
Presidente



CPC. Jessica Huapaya Cuzcano
Secretario



Mg. Teresa Gonzales Moncada
Vocal

DEDICATORIA

A mi querido Hijo Mark Adriano quién es la razón y el motivo de todos los proyectos de mi vida, a mi esposa Fany por ser siempre un gran apoyo, a mis padres y hermanos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer al programa SUBE de la Universidad César Vallejo, a todas las personas que apoyaron la elaboración de este trabajo de investigación; familiares, amigos y compañeros de trabajo y en especial a los docentes que nos inculcaron los valores y conocimientos necesarios no sólo para la elaboración de esta tesis, sino también para nuestro desarrollo como profesionales.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Giancarlo Marks Pérez Guevara con DNI N° 41274723, 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 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, Setiembre del 2014

Giancarlo Marks Pérez Guevara

Nombres y Apellidos del Tesista

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada *“Capacitación del Personal y la Satisfacción del Ciudadano en el Módulo de Evaluación Registral del Reniec en San Borja, Lima 2013”*, con la finalidad de Identificar la relación que existe entre la Capacitación del Personal y la satisfacción del ciudadano, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Giancarlo Marks Pérez Guevara.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Problema	34
1.2. Hipótesis	34
1.3. Objetivos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	36
2.1 Variables	36
2.1.1 Variable independiente	36
2.1.2 Variable dependiente	36
2.2 Operacionalización de variables	36
2.2.1 Identificación de la variable	36
2.2.2 Identificación de la variable	37
2.3. Metodología	38
2.4. Tipos de estudios	38
2.5. Diseño de investigación	39
2.6. Población y muestra	39
2.6.1 Población	39
2.6.2 Muestra	39
2.6.3 Unidad de análisis	40
2.6.4 Criterios de inclusión	40
2.6.5 Criterios de exclusión	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.7.1 Técnicas de recolección	41
2.7.2 Instrumentos de recolección	41
	vii

2.7.3 Validación	41
2.7.4 Confiabilidad	41
2.7.5 Procedimiento de recolección de datos	43
2.8. Métodos de análisis de datos	44
2.9. Aspectos éticos	52
III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	72

RESUMEN

La presente investigación se titula, La Capacitación del Personal y la Satisfacción del Ciudadano en el Módulo de Evaluación Registral del Reniec en San Borja, Lima 2013; tuvo como objetivo general Identificar la relación que existe entre la Capacitación del Personal y la satisfacción del ciudadano en el Módulo de Evaluación Registral del Reniec en San Borja, Lima 2013; la Capacitación del Personal implica un proceso de cuatro etapas, la Detección de las Necesidades de Capacitación, diseño de Capacitación, Ejecución de la Capacitación, Evaluación de los Resultados, según Chiavenato (2011). Asimismo la Satisfacción del Ciudadano implica conocer dos elementos, las Expectativas y la Percepción del mismo, según Cuellar, Del Pino y Ruiz (2009). En cuanto a la metodología se usó el método científico, el tipo de estudio y de acuerdo al fin que se persiguió es una investigación básica, de acuerdo a la técnica de contrastación es una investigación descriptiva correlacional y de acuerdo al régimen de investigación es una investigación orientada. Para recolectar datos, la técnica e instrumentos usados fueron encuestas tipo escala de Likert mediante un cuestionario que se aplicó a la muestra que fue de 35 trabajadores relacionados con el Módulo de Evaluación Registral los cuales constituyen el total de la población, el muestreo fue del tipo no Probabilístico y por conveniencia, se usó el juicio de expertos para dar validez a los instrumentos de recolección, para evaluar la confiabilidad se utilizó Alfa de Cronbach, y se obtuvo los resultados mediante el software estadístico SPSS versión 21.

Palabras claves: Capacitación, Satisfacción, Detección, Diseño, Ejecución, Expectativa, Percepción.

ABSTRACT

This research is titled, The Staff Development and Citizen Satisfaction in the Registration Evaluation Module Reniec in San Borja, Lima 2013; overall objective was to identify the relationship between Staff Training and citizen satisfaction in the Registration Evaluation Module Reniec in San Borja, Lima 2013; Staff Training involves a four-stage process, the detection of training needs, design Training, Running Training, Assessment Results, according Chiavenato (2011). Citizen Satisfaction also involves knowing two elements, Expectations and Perceptions of the same, according to Cuellar, Del Pino and Ruiz (2009). In terms of methodology, the scientific method is used, the type of study and according to the objective pursued is basic research, according to the technique of contrasting is a descriptive correlational research and according to the system of research is an investigation oriented. To collect data, the technique and instruments were used Likert scale surveys using a questionnaire that was applied to the sample was 35 related Evaluation Module Registry which constitute the total population, workers sampling rate was Probabilistic and not for convenience, expert judgment was used to validate the data collection instruments to assess reliability Cronbach's alpha was used and the results obtained using the statistical software SPSS version 21.

Keywords: Training, Satisfaction, Detection, Design, Implementation, Expectation, Perception.