



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el  
Área de Registro Civil del Registro Nacional de  
Identificación y Estado Civil (RENIEC) Tarapoto, 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

**Br. Santa Maria Flores Rocio del Pilar**

**ASESOR**

**Mg. Sánchez Dávila, Keller**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

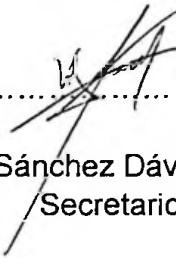
**Administración del Talento Humano**

**TARAPOTO – PERÚ**

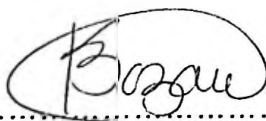
**2016**



Dr. Ramírez García, Gustavo  
Presidente



Mgtr. Sánchez Dávila, Keller  
Secretario



Dr. Bazán Vargas, Kieffer Segundo  
Vocal

## Dedicatoria

A mis padres Tercero y Elizabeth, por darme una formación con amor y disciplina, cuyos valores adquiridos en mi hogar, hicieron de mí una persona con principios; equidad y justicia.

A mis hermanos Julio e Iván, por estar siempre presentes, acompañándome para culminar con éxito mi maestría; asimismo, a mis sobrinos Jesús y Fernanda quienes son motivación, inspiración y felicidad.

A Giser, compañero, amigo, mi complemento perfecto; junto tomados de la mano como un solo ser, compartimos alegrías y tristezas.

*ROCÍO DEL PILAR*

## Dedicatoria

A mis padres Tercero y Elizabeth, por darme una formación con amor y disciplina, cuyos valores adquiridos en mi hogar, hicieron de mí una persona con principios; equidad y justicia.

A mis hermanos Julio e Iván, por estar siempre presentes, acompañándome para culminar con éxito mi maestría; asimismo, a mis sobrinos Jesús y Fernanda quienes son motivación, inspiración y felicidad.

A Giser, compañero, amigo, mi complemento perfecto; junto tomados de la mano como un solo ser, compartimos alegrías y tristezas.

*ROCÍO DEL PILAR*

## Agradecimiento

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa e indirectamente, participaron varias personas opinando, corrigiendo, teniendo paciencia, dando ánimo, acompañándome en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

Le doy gracias a mis padres Tercero y Elizabeth por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mis hermanos Julio e Iván por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar.

A mi prima Ana Paula, por ser una parte muy importante de mi vida, por haberme apoyado en las buenas y en las malas, sobre todo por su paciencia.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Gracias a todos.

ROCÍO DEL PILAR.

## Declaratoria de autenticidad

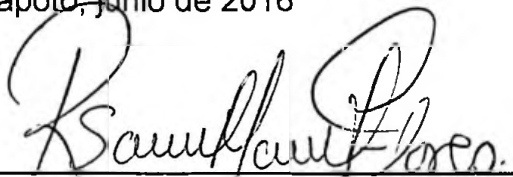
Yo, Rocío del Pilar Santa María Flores, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41342112, con la tesis titulada "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Área de Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Tarapoto, 2015."

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 auto plagiado; 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 la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Tarapoto, junio de 2016



---

Br. Rocío del Pilar Santa María Flores

DNI N° 41342112

## Presentación

Señores miembros del Jurado evaluador,

Pongo a vuestra disposición la Tesis titulada "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Área de Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Tarapoto, 2015", cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Área de Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) de Tarapoto, 2015. De la institución en estudio; en tal sentido la presente tesis está estructurada en siete capítulos:

El **primer capítulo** que corresponde a la introducción se referencia a los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos que determinan el fin y razón de ser de trabajo de investigación.

El **segundo capítulo** que corresponde al marco metodológico donde se hace referencia al plan de investigación que permitió cumplir con ciertos parámetros en el marco científico; En el **tercer capítulo** se muestran los resultados obtenidos producto del análisis cuantitativo ejecutado. En el **cuarto capítulo** que contiene la discusión se interpreta y analiza los hallazgos obtenidos, su implicancia y verificación de las hipótesis; en el **capítulo cinco** se evidencia las conclusiones donde se dan respuesta a las interrogantes expuestas en el trabajo de investigación. En el **capítulo seis** se dan las recomendaciones y se proponen soluciones al problema investigado y el capítulo siete contiene las referencias bibliográficas donde se muestra el material bibliográfico citado en el marco teórico. Finalmente, encontramos los anexos que están constituidos por informaciones auxiliares que evidencian la veracidad del trabajo de investigación.

Por lo expuesto, dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública; esperando sus importantes aportes a través de sus observaciones que contribuirán a la mejoría de la presente tesis, de tal forma cumplir con los requisitos que merezca su aprobación.

El autor.

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
<b>ÍNDICE</b> .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos .....	x
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	15
1.1. Realidad problemática .....	15
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del problema. ....	27
1.4.1. Problema general. ....	27
1.4.2. Problemas específicos .....	27
1.5. Hipótesis .....	27
1.6. Justificación. ....	27
1.7. Objetivos.....	28
1.7.1. Objetivo General.....	28
1.7.2. Objetivos específicos.....	28
<b>II. MÉTODO</b> .....	29
2.1. Diseño de estudio. ....	29
2.2. Variables, Operacionalización de variables.....	30
2.3. Población, muestra y muestreo.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad.....	31
2.5. Métodos de análisis de datos. ....	32
<b>III. RESULTADOS</b> .....	33
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	44



V. CONCLUSIONES .....	47
VI. RECOMENDACIONES .....	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	49
ANEXOS .....	52
Anexo N° 01: Instrumento de recolección de datos .....	53
Anexo N° 02: Ficha de validación de juicio de expertos.....	55
Anexo N° 03: Matriz de consistencia .....	57

## Índice de tablas

Tabla 1: Calidad de servicio - Elementos tangibles.....	33
Tabla 2: Calidad de servicio - Fiabilidad .....	34
Tabla 3: Calidad de servicio - Capacidad de respuesta .....	35
Tabla 4: Calidad de servicio - Seguridad .....	36
Tabla 5: Calidad de Servicio - Empatía.....	37
Tabla 6: Calidad de servicio que brindan a los usuarios .....	38
Tabla 7: Satisfacción de los usuarios - Percepción.....	39
Tabla 8: Satisfacción de los usuarios - Expectativa .....	40
Tabla 9: Satisfacción de los usuarios del Área de Registro Civil.....	41
Tabla 10: Tabla de contingencia entre las variables .....	42
Tabla 11: Resultados del Chí Cuadrado .....	42

## Índice de gráficos

Gráfico 1: Calidad de servicio - elementos tangibles (%) .....	33
Gráfico 2: Calidad de servicio - Fiabilidad (%) .....	34
Gráfico 3: Calidad de servicio - Capacidad de respuesta (%) .....	35
Gráfico 4: Calidad de servicio - Seguridad (%) .....	36
Gráfico 5: Calidad de servicio - Empatía (%) .....	37
Gráfico 6: Calidad de servicio que brindan a los usuarios (%) .....	38
Gráfico 7: Satisfacción del Usuario - Percepción (%).....	39
Gráfico 8: Satisfacción de los usuarios - Expectativa (%) .....	40
Gráfico 9: Satisfacción de los usuarios del Área de Registro Civil (%).....	41
Gráfico 10: Zona de aceptación probabilística - Chí Cuadrado.....	43

## Resumen

Este es un estudio de naturaleza cuantitativa, diseño Correlacional que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Área de Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) de Tarapoto, 2015. Este estudio nos permitió Identificar el nivel de calidad de servicio que brindan los trabajadores y ubicar el nivel de satisfacción de los usuarios del Área de Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) de Tarapoto, 2015.

La muestra estuvo compuesta por 50 colaboradores, para ello se aplicó el muestreo no probabilístico. Los instrumentos de recojo de información consistió en tres cuestionarios, resumiéndose en los niveles ordinales de Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Totalmente de acuerdo, antes de su aplicación fueron validados por el juicio de expertos; los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente por el programa SPSS. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión (usuarios que acuden a Reniec), que fueron a realizar sus trámites documentarios en el Área de Registro Civil del RENIEC de Tarapoto.

La tabulación se hizo de forma manual; ya que es un número reducido de datos y para el proceso se utilizó sistema quinario, para el análisis de los datos se utilizó la investigación descriptiva seleccionando el estadígrafo de los porcentajes y para la presentación de la información se realizó tablas y gráficos; lo que facilitó su interpretación con mayor claridad la investigación realizada.

Para el análisis de la información se aplicaron las pruebas estadísticas de Chi Cuadrado Pearson es de 16.312, mayor al  $\chi^2$  tabular con 4 grados de libertad (9.48), lo que indica que existe relación entre las variables de estudio.

En relación a los resultados, encontramos las respuestas de los usuarios encuestados a la dimensión de elementos tangibles de la variable Calidad de servicio que brindan los trabajadores del Área de Registro Civil, 12 usuarios que representan el 24% indicaron que la calidad de servicio que brindan los trabajadores con los elementos tangibles es "Malo", mientras que 27 encuestados que representan el 54% indicaron que es "Regular", sólo 11 usuarios que

representan el 22% indicaron que es “Bueno”. Observamos las respuestas de los usuarios encuestados según su percepción de la variable satisfacción del usuario del Área de Registro Civil, 17 usuarios que representan el 34% indicaron que la satisfacción del servicio que perciben de los trabajadores del Área de Registro Civil es “Bajo”, mientras que 29 encuestados que representan el 58% indicaron que es “Medio”, sólo 11 usuarios que representan el 22% indicaron que es “Alto”.

Las conclusiones de este estudio muestran que La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios del Área de Registro Civil del RENIEC de Tarapoto, 2015; según el resultado del chí cuadrado con un 95% de confianza hay una correlación regular en cuanto a la atención que brindan los trabajadores y una satisfacción media con respecto a la precepción; lo que indica que los usuarios no están del todo satisfechos con la atención que reciben de los colaboradores, los trámites son muy largos, falta vocación de servicio, sumado a ello percibieron que los ambientes de las oficinas son muy reducidas, ocasionando malestar e incomodidad al esperar el turno de atención.

## Abstract

This is a quantitative study, correlational design aimed to determine the relationship between quality of service and user satisfaction Area Civil Registry National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC) of Tarapoto, 2015. This study allowed us to identify the level of quality of service offered locate workers and the level of user satisfaction area Civil Registry National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC) of Tarapoto, 2015. The sample was composed of 50 collaborators, for this non-probability sampling was applied. The information gathering instruments consisted of three questionnaires, summarized in the ordinal levels Strongly Disagree, Disagree, Undecided, Agree, Strongly Agree, before application were validated by expert judgment; The data were statistically processed by the SPS program. To obtain information an opinion poll (users who visit Reniec), who were to make their documentary procedures in the Department of Civil Registration RENIEC Tarapoto applied.

The tabulation was done manually; since it is a small number of data and the process quinary system was used for data analysis was used descriptive research statistician selecting the percentages and for the presentation of information tables and graphics was made; which facilitated their interpretation more clearly the research.

For information analysis statistical tests were applied Chi Square Pearson is 16,312, higher than Chí tabular with 4 degrees of freedom (9.48), indicating that there is a relationship between the study variables.

Regarding the results, we found the answers of users surveyed the dimension of tangibles of the variable quality of service provided by employees of the Department of Civil Registration, 12 users representing 24% indicated that the quality of service provided workers with tangible items is "bad", while 27 respondents representing 54% said it is "Regular", only 11 users representing 22% said it is "Good". Observe the responses of users surveyed according to their perception of the variable user satisfaction Area Civil Registry, 17 users representing 34% indicated that service satisfaction they receive from workers in the area of civil registry is "Low" while 29

respondents representing 58% said it is "Medium", only 11 users representing 22% said it is "High".

The findings of this study show that service quality is significantly related to user satisfaction Area Civil Registry RENIEC of Tarapoto, 2015; according to the result of chi square with 95% confidence there is a regular correlation regarding the care provided by workers and an average satisfaction with the precepción; indicating that users are not entirely satisfied with the care they receive from employees, the procedures are very long, lack dedication to service, plus it perceived that office environments are very small, causing discomfort and distress to wait your turn attention.