



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**MEJORA CONTINUA EN EL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE  
CIUDADANOS EN LA SUB GERENCIA DE IDENTIFICACIÓN Y  
GRAFOTECNIA DEL RENIEC. LIMA. 2014**

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

**AUTOR:**

**BRENDA ALICIA MALCA SANTIBAÑEZ**

**ASESOR:**

**Mg. MARTHA ALICIA AMES COCA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

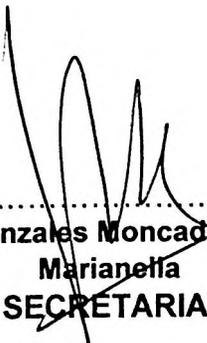
**LIMA – PERÚ**

**2015**

**PÁGINA DEL JURADO**



.....  
**Mg. Fernández Dávila Villafuerte**  
**José Luis**  
**PRESIDENTE**



.....  
**Mg. Gonzalez Moncada Teresa**  
**Marianella**  
**SECRETARIA**



.....  
**Mg. Ames Coca Martha**  
**Aljcia**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño dedicado a mis padres Humberto y Alicia, quienes son ejemplo en mi vida y me inculcaron respeto, honradez, perseverancia, fortaleza, para seguir siempre adelante ante cualquier adversidad, y a mí esposo Nick Rivera, quien siempre está apoyándome en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por permitirme cumplir un objetivo más en mi vida, al Programa SUBE de la Universidad César Vallejo y a todas las personas que contribuyeron en la presente investigación, quienes aportaron con sus conocimientos, experiencias y asesoramiento.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Brenda Alicia Malca Santibañez con DNI N° 40149168, 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, Marzo del 2015



**Brenda Alicia Malca Santibañez**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "MEJORA CONTINUA EN EL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE CIUDADANOS EN LA SUB GERENCIA DE IDENTIFICACIÓN Y GRAFOTECNIA DEL RENIEC. LIMA. 2014", 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.

**Brenda Alicia Malca Santibañez.**

# ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>CARATULA</b>	i
<b>PAGINA DEL JURADO</b>	ii
<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b>	v
<b>PRESENTACIÓN</b>	vi
<b>ÍNDICE</b>	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	ix
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
1.1 Realidad Problemática	02
1.2 Trabajos Previos	09
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	15
1.4 Justificación del Estudio	51
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>54</b>
2.1 Metodología	54
2.2 Tipo de Estudio	55
2.3 Diseño	55
2.4 Variables	56
2.5 Operacionalización de las Variables	56
2.6 Población, Muestra y Muestreo	57
2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	57
2.8 Métodos de Análisis de Datos	60
2.9 Aspectos Éticos	60
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>61</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>77</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>81</b>

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>83</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>85</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>88</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Página</b>
<b>Tabla N° 01:</b> El personal se encuentra capacitado para utilizar todas las herramientas que le permita realizar un adecuado análisis del proceso de identificación.	61
<b>Tabla N° 02:</b> Se logra cumplir con los objetivos y metas programadas en el proceso de identificación.	62
<b>Tabla N° 03:</b> Los recursos requeridos para el proceso de identificación son los adecuados para el cumplimiento de objetivos y metas.	63
<b>Tabla N° 04:</b> Los recursos materiales, de equipamiento y mantenimiento son entregados o realizados en el tiempo necesario para el desarrollo de las actividades del proceso.	64
<b>Tabla N° 05:</b> La falta de recursos humanos es considerado como causa fundamental del problema para el cumplimiento de objetivos y metas.	65
<b>Tabla N° 06:</b> La implementación de los procedimientos se realiza de manera inmediata después de haber realizado el diagnóstico del proceso.	66
<b>Tabla N° 07:</b> Para la ejecución de las actividades se cuenta con los recursos necesarios que permitan cumplir el proceso de identificación.	67
<b>Tabla N° 08:</b> Se cumple con la ejecución de todas las actividades	68

planificadas que permiten el logro de los objetivos y metas.

<b>Tabla N° 09:</b> El monitoreo que se realiza para el proceso de identificación es efectivo.	69
<b>Tabla N° 10:</b> El monitoreo del proceso de identificación podría mejorar si se somete a una evaluación y sistematización.	70
<b>Tabla N° 11:</b> Estandarizar las soluciones permite medir la eficacia y eficiencia en el proceso de identificación.	71
<b>Tabla N° 12:</b> Las acciones de mejora continua permiten mejorar el proceso de identificación y disminuir la insatisfacción del cliente de la sub gerencia.	72
<b>Tabla N° 13:</b> Los procesos son medidos y analizados para garantizar las medidas preventivas, logrando cumplir los objetivos, metas y mejorar continuamente en la sub gerencia.	73
<b>Tabla N° 14:</b> El personal participa en el planteamiento y ejecución de soluciones como medidas preventivas, debido a que son promovidos.	74
<b>Tabla N° 15:</b> La retroalimentación que brinda la sub gerencia repercute en la eficiencia del proceso de identificación.	75
<b>Tabla N° 16:</b> El personal toma conciencia de la retroalimentación para el cumplimiento de sus funciones y logro de los objetivos y metas.	76

## RESUMEN

Mejora Continua en el Proceso de Identificación de Ciudadanos en la Sub Gerencia de Identificación y Grafotecnia del RENIEC. Lima. 2014, es el título de la presente investigación que tuvo como objetivo general identificar la mejora continua en el proceso de identificación de ciudadanos de dicha unidad orgánica del RENIEC, habiéndose la Mejora Continua desarrollado mediante el Planear, Hacer, Verificar y Actuar, las mismas que conforman las etapas del ciclo continuo de mejoramiento de Deming, según Gutiérrez, H. El estudio realizado fue de tipo descriptivo, por los alcances que persigue la presente investigación, habiendo aplicado el método deductivo, de diseño no experimental. Se tuvo una población de treinta (30) trabajadores que conforman la Sub Gerencia de Identificación y Grafotecnia del RENIEC, los mismos que fueron considerados como muestra, así mismo el muestreo aplicado fue el muestreo no probabilístico por conveniencia. Se estructuró un cuestionario con preguntas de escala de medida tipo Likert, delimitando las respuestas a través de cinco (05) opciones, y su validez fue otorgada por cinco (05) juicios de expertos; la confiabilidad del instrumento fue estimada mediante la aplicación del Alfa de Cronbach, habiéndose procesado los datos a través del programa de cómputo de análisis estadístico SPSS versión 21, el cual permitió elaborar la discusión para contrastar las teorías explicadas en el marco teórico, contribuyendo en el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se logró determinar la mejora continua en el proceso de identificación de ciudadanos en la Sub Gerencia de Identificación y Grafotecnia del RENIEC, por cuanto los resultados demostraron deficiencia en la planeación de objetivos y metas, incumplimiento en el hacer de las actividades, bajo índice en verificar el proceso y actuar de manera apropiada que conlleve a un mejoramiento continuo permanente.

**Palabras claves:** Mejora Continua.

## ABSTRACT

Continuous improvement in the process of identification of citizens in the Sub Management of Identification and Grafotecnia RENIEC. Lima. By 2014, is the title of the present investigation that had the general objective identify continuous improvement in the process of identification of citizens of the organic unity of the RENIEC, having continuous improvement developed through the Plan, do, check and act, the same that make up the stages of the cycle of continuous improvement of Deming, according to Gutierrez, H. The study was descriptive, by the scope of this research, having applied the deductive method, non-experimental design. It had a population of thirty (30) workers that make up the sub Management of Identification and Grafotecnia RENIEC, the same that were considered as shows, as well as the sampling was applied non-probability sampling for convenience. Was structured a questionnaire with questions of measurement scale Likert-type, delimiting the answers through five (05) options, and its validity was granted by five (05) trials of experts; the reliability of the instrument was estimated through the application of the Cronbach's Alpha, the data have been processed through the computer program of statistical analysis SPSS version 21, which enabled him to develop a discussion to contrast the theories explained in the theoretical framework, contributing to the development of the conclusions and recommendations. Finally, it was possible to determined continuous improvement in the process of identification of citizens in the Sub Management of Identification and Grafotecnia RENIEC, for as soon as the results demonstrated deficiency in the planning of goals and targets, failure to make the activities, low rate for check the process and act appropriately to lead to a permanent continuous improvement.

**Key Words:** Continuous Improvement