



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio y Gestión del cambio en la atención a los  
clientes del RENIEC en San Juan de Lurigancho, 2016**

Tesis para optar el grado académico de:

Magister en Gestión Pública

**AUTOR:**

Bach. Vásquez Salas Carlos Ethell

**ASESOR:**

Mg. William Sebastián Flores Sotelo

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración Del Talento Humano

PERÚ-2016

## Página del Jurado

---

**Dr. Sánchez Días Sebastián**

**Presidente**

---

**Mgtr. Vasquez Hidalgo Tomasa Isabel**

**Secretario**

---

**Mgtr. Flores Sotelo William Sebastian**

**Vocal**

## Dedicatoria

Agradezco la Benevolencia de mi buen Dios por concluir el presente trabajo de investigación.

A mi familia por apoyarme desinteresadamente.

A mi Esposa e hija que tuvieron mucha paciencia.

A los docentes y compañeros que nutrieron mis conocimientos para culminar la investigación

El autor

## Agradecimiento

A mis estimados profesores William Flores Sotelo,  
Isabel Vasquez Hidalgo por sus grandes enseñanzas  
y el apoyo incondicional brindado, Compartiendo en  
el día a día sus conocimientos.

El autor

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Bach. Vásquez salas Carlos Ethell, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 41845889, con la tesis titulada: “Calidad del servicio y Gestión del cambio en la atención a los clientes del RENIEC en San Juan de Lurigancho, 2016”

Declaro bajo Juramento que:

1. La tesis es de mi auditoria
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 plagiada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseado, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificársela presencia 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 legal 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.

Lima, 15 Febrero de 2016

---

Bach. Vásquez Salas Carlos Ethell  
41845889

## Presentación

El presente trabajo de Investigación, que tiene como título “Calidad del servicio y Gestión del cambio en la atención a los clientes del RENIEC en San Juan de Lurigancho, 2016”

El estudio se enmarca dentro de la modalidad de investigación aplicada, en este sentido, la investigación está estructurada en siete capítulos.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido de la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación conformada por los antecedentes, problema, hipótesis, objetivos. En el capítulo II, se registra el marco metodológico, conformado por las variables, Operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, población muestra y muestreo, técnica e instrumentos, métodos de análisis de datos. En el capítulo III, se considera los resultados conformada por el análisis descriptivo y la prueba de hipótesis 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 las recomendaciones. En el capítulo VII las referencias. En el capítulo VIII los apéndices de la investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El autor

## Lista de contenido

Caratula

### **Páginas Preliminares**

|  |            |
|--|------------|
| Pagina de jurado                                   | ii         |
| Dedicatoria  | iii        |
| Agradecimiento                                     | iv         |
| Declaración de autenticidad                        | v          |
| Presentación                                       | vi         |
| Lista de contenidos                                | vii        |
| Lista de tablas                                    | viii       |
| Lista de Figuras                                   | ix         |
| Resumen  | x          |
| Abstract   | xi         |
| <b>I. Introducción</b>                             | <b>12</b>  |
| 1.1 Realidad problemática                          | 14         |
| 1.2 Antecedente                                    | 16         |
| 1.3 Fundamentacion científica, tecnica o humanista | 22         |
| 1.4 Justificacion                                  | 59         |
| 1.5 Problema                                       | 60         |
| 1.6 Hipótesis                                      | 62         |
| 1.7 Objetivos                                      | 63         |
| <b>II. Marco Metodologico</b>                      | <b>64</b>  |
| 2.1 Variable                                       | 65         |
| 2.2 Operación de variable                          | 67         |
| 2.3 Metodo de la investigaciónlogia                | 70         |
| 2.4 Tipo de estudio                                | 71         |
| 2.5 Diseño   | 71         |
| 2.6 Tecnica e instrumento de recoleccion           | 74         |
| 2.7 Metodo de analisis                             | 80         |
| 2.8 Aspecto etico                                  | 80         |
| <b>III. Resultado</b>                              | <b>81</b>  |
| <b>IV. Discusión</b>                               | <b>90</b>  |
| <b>V. Conclusiones</b>                             | <b>96</b>  |
| <b>VI. Sugerencias</b>                             | <b>99</b>  |
| <b>VII. Referencias bibliografica</b>              | <b>101</b> |
| <b>Anexos</b>                                      | <b>104</b> |
| Matriz de consistencia – coherencia                | 105        |
| Matriz de consistencia de variable y metodología   | 106        |
| Cuestionario de calidad de servicio                | 107        |
| Cuestionario de gestión del cambio                 | 108        |
| Cuadro de correlación no paramétrica               | 109        |
| Cuadro de frecuencia                               | 111        |

## Lista de tablas

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Tabla 1  | Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable (X) Calidad de Servicio                          | 67 |
| Tabla 2  | Escala de medición: Variable (X) Calidad de Servicio   | 67 |
| Tabla 3  | VARIABLES, dimensiones e indicadores: Variable (X)   | 68 |
| Tabla 4  | Cantidad de Ítems por dimensiones - Variable (Y)   | 69 |
| Tabla 5  | Escala de medición: Variable (Y) Gestión del Cambio  | 69 |
| Tabla 6  | VARIABLES, dimensiones e indicadores: Variable (Y)   | 70 |
| Tabla 7  | Población de Estudio – Usuarios del RENIEC   | 72 |
| Tabla 8  | Cálculo Estadístico del tamaño de la Muestra   | 73 |
| Tabla 9  | Escala de medición: Variable (X) Calidad de Servicio   | 74 |
| Tabla 10 | Niveles de Calidad de Servicios  | 75 |
| Tabla 11 | Niveles de las dimensiones de la variable (X) Calidad de Servicio                            | 76 |
| Tabla 12 | Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (X)                                 | 76 |
| Tabla 13 | Escala de medición: Variable (Y) Gestión del Cambio  | 77 |
| Tabla 14 | Niveles de Gestión del Cambio  | 78 |
| Tabla 15 | Niveles de las dimensiones de la variable (Y) Gestión del Cambio                             | 78 |
| Tabla 16 | Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (Y)                                 | 79 |
| Tabla 17 | Alfa de Cronbach: Variable (X) Calidad de Servicio   | 79 |
| Tabla 18 | Alfa de Cronbach: Variable (Y) Gestión del Cambio  | 80 |
| Tabla 19 | Descripción de la Variable X: Calidad de Servicio  | 82 |
| Tabla 20 | Descripción de los Niveles de Gestión del cambio   | 83 |
| Tabla 21 | Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables                                   | 84 |
| Tabla 22 | Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Fiabilidad y la Gestión del cambio | 85 |
| Tabla 23 | Coeficiente de correlación de Spearman entre Seguridad y la Gestión del Cambio               | 86 |
| Tabla 24 | Coeficiente de correlación de Spearman entre Elemento Tangible y la Gestión del cambio       | 87 |
| Tabla 25 | Coeficiente de correlación de Spearman entre Capacidad de respuesta y la Gestión del cambio  | 88 |
| Tabla 26 | Coeficiente de correlación de Spearman entre Empatía y la Gestión del cambio                 | 89 |

## Lista de figuras

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Figura 1 | Cronología sobre las principales propuestas teóricas sobre calidad del servicio               | 23 |
| Figura 2 | Calidad del Servicio y expectativa del cliente  | 26 |
| Figura 3 | Calidad de servicio en sus dos dimensiones según Martin                                       | 29 |
| Figura 4 | Categorización de los atributos de calidad encontrados en los modelos de evaluación revisados | 31 |
| Figura 5 | Dimensiones y atributos del SERQUAL de Parasuraman y otros 1988                               | 33 |
| Figura 6 | Desarrollo Organizacional (DO)  | 52 |
| Figura 7 | Diseño de la Investigación  | 72 |
| Figura 8 | Niveles de la Calidad de servicio   | 82 |
| Figura 9 | Niveles de Gestión del cambio   | 83 |

## Resumen

La calidad de servicio y la relación con gestión del cambio para con los usuarios de la oficina del RENIEC en San Juan de Lurigancho, viene generando mucha desazón y que afecta sobre manera a los que vienen percibiendo los servicios en el sector público. Generando en la población un deseo enorme de poder percibir una buena y mejor calidad en los servicios y así alcanzar el usuario su plena satisfacción, dado que en la actualidad las empresas e instituciones buscan brindar mayores mejoras al momento de brindar servicios a los usuarios, y el RENIEC no debiese hacer menos.

De lo anteriormente mencionado nos ha conllevado a investigar los factores o fenómenos que se vienen sucediendo al momento de dar un servicio. Nuestra investigación es correlacional, cuyo objetivo principal es determinar la relación entre la calidad de servicio y la gestión del cambio en la atención a los usuarios del RENIEC en el distrito de San Juan de Lurigancho. Que atiende en promedio no menos de 500 personas diariamente. La unidad de análisis estuvieron conformados por 229 usuarios encuestados los cuales estuvieron representados en por varones con el 40 %, y el de mujeres que representan un 60%, fueron elegidos de manera aleatoria, para recopilar la información se utilizó la encuesta SERVQUAL adaptada la misma que fue aplicada a la salida de la oficina del RENIEC de San Juan de Lurigancho.

Para procesar los datos se utilizó programas de cálculo estadístico. Los resultados obtenidos con el SPSS Spearman, encontramos que si existe una relación entre las dimensiones fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Siendo la fiabilidad la dimensión con mayor porcentaje 86,9% de los usuarios estaban muy insatisfechos.

Palabra Clave: Calidad de Servicio, Gestión del cambio

## ABSTRACT

The quality of service and the relation with management of the change for with the users of the office of the RENIEC in San Juan de Lurigancho, it comes generating a lot of unease and that concerns on way to that they come perceiving the services in the public sector. Generating in the population an enormous desire to be able to perceive a good and better quality in the services and this way reach the user his full satisfaction, provided that at present the companies and institutions seek to offer major improvements to the moment to offer services to the users, and the RENIEC must not do less.

Of previously mentioned he has carried us to investigating the factors or phenomena that they come giving to the moment to give a service. Our investigation is correlacional, whose principal aim is to determine the relation between the quality of service and the management of the change in the attention to the users of the RENIEC in the district in San Juan de Lurigancho. That attends in average not less than 500 persons every day. The unit of analysis they were shaped by 229 polled users which were represented in by males by 40 %, and that of women who represent 60 %, were chosen in a random way, to compile the information I use the survey adapted SERVQUAL the same one that was applied to the exit of the office of the RENIEC in San Juan de Lurigancho

To process the information one used programs of statistical calculation. The results obtained with the SPSS Spearman, we find that if a relation exists between the dimensions reliability, safety, tangible elements, capacity of response and empathy. Being the reliability the dimension with major percentage 86.9 % of the users was very unsatisfied.

Key word: Quality of Service, Management of the change.