



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

Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, en la Oficina Registral  
Auxiliar - ORA del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil -  
RENIEC, Cercado de Lima – 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA

Cristóbal Guerra, Rocio del Pilar

ASESOR

DR. Raúl Delgado Arenas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE MARKETING

LIMA – PERÚ

Año 2016

# **PÁGINA DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Dedico de todo corazón este trabajo a Dios y a la Virgen de Guadalupe, por permitirme llegar a esta etapa tan importante de mi vida y de mi formación profesional. A mi madre que tanto amo, por demostrarme todos los días de mi vida que me ama y su apoyo incondicional. A mi padre, por ser un ejemplo de perseverancia y lucha, por su infinito apoyo.

Los amo.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella y abierto sus puertas para poder estudiar mi carrera, así como también los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día. Agradezco también a mis asesores que han venido impartiendo sus conocimientos.

Mi agradecimiento también va dirigido al Gerente de Operaciones Registrales RENIEC, el Sr. Cesar Mendoza Hernández por haber aceptado que se realice mi tesis.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Cristóbal Guerra, Rocio del Pilar, con DNI N° 45275264, 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.

San Juan de Lurigancho, 02 de Diciembre del 2016

---

Cristóbal Guerra, Rocio del Pilar

## **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 servicio y satisfacción del usuario, en la Oficina Registral Auxiliar - ORA del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, Cercado de Lima – 2016”, 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.

Cristóbal Guerra Rocio del Pilar

## RESUMEN

La presente investigación Titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, en la Oficina Registral Auxiliar – ORA del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, Cercado de Lima – 2016”, se analizó detalladamente a cada una de las variables y de igual forma a cada una de sus dimensiones específicas. De modo que, se propuso como el objetivo general; “Determinar la relación que existe entre ambas variables de estudio”. En cuanto a las bases teóricas, lo que respecta a la primera variable calidad de servicio se trabajó con Dolors (2004), en cuanto a la segunda variable se consideró a Kotler (2006). La investigación es de tipo descriptivo – correlacional de corte transversal, se utilizó la encuesta, la población de estudio se conformó por 110 usuarios, quedando como muestra final 86 usuarios, se aplicó el cuestionario compuesto por 22 y 30 Ítem de la primera y segunda variable. Los resultados obtenidos nos permiten afirmar que existe: una fuerte relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde Rho Spearman 0.827\*\* y el nivel de significancia 0.000. Igualmente, existe relación débil entre elementos tangibles y satisfacción del usuario, donde Rho Spearman 0.474\*\* y el nivel de significancia 0.000. Asimismo, existe relación débil entre fiabilidad y satisfacción del usuario, donde Rho Spearman 0.504\*\* y el nivel de significancia 0.000. De igual manera, existe relación moderada entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, donde Rho Spearman 0.688\*\* y el nivel de significancia 0.000. Igualmente, existe relación moderada entre seguridad y satisfacción del usuario, donde Rho Spearman 0.687\*\* y el nivel de significancia 0.000. Después del análisis realizado podemos observar que existe relación moderada entre empatía y satisfacción del usuario, donde Rho Spearman 0.673\*\* y el nivel de significancia 0.000.

**Palabra Claves:** Calidad del servicio, satisfacción del usuario

## ABSTRAT

The present investigation titled "Quality of Service and User Satisfaction, in the Registry Office Auxiliary - ORA of the National Registry of Identification and Civil Status - RENIEC, Cercado de Lima - 2016", was analyzed in detail to each of the variables and of equal Shape to each of its specific dimensions. So, it was proposed as the general objective; "Determine the relationship between the two study variables." As for the theoretical basis, the first variable quality of service was worked with Dolors (2004), as for the second variable was considered Kotler (2006). The research was descriptive - correlational cross - sectional, the survey was used, the study population was made up of 110 users, with a final sample of 86 users, and the questionnaire was composed of 22 and 30 items of the first and second variables. The results obtained allow us to state that there is a strong relationship between service quality and user satisfaction, where Spearman's Rho 0.827 \*\* and the significance level 0.000. Likewise, there is a weak relationship between tangible elements and user satisfaction, where Rho de Spearman 0.474 \*\* and the significance level 0.000. Likewise, there is a weak relationship between reliability and user satisfaction, where Spearman's Rho 0.504 \*\* and the significance level 0.000. Similarly, there is a moderate relationship between responsiveness and user satisfaction, where Spearman's Rho 0.688 \*\* and the significance level 0.000. Likewise, there is a moderate relationship between safety and user satisfaction, where Spearman's Rho 0.687 \*\* and the significance level 0.000. After the analysis we can observe that there is a moderate relationship between empathy and user satisfaction, where Spearman's Rho 0.673 \*\* and the significance level 0.000.

**Key word:** service quality, customer satisfaction.