



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

INFORME DE INVESTIGACIÓN

**“INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN RENIEC – TARAPOTO
2013”**

**Para optar e grado de Licenciado en
Administración**

AUTOR:

Jaqueson Hendrix Valle Oquendo

Tarapoto, San Martín, Julio del 2013

RESUMEN

El presente trabajo denominado “Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del Cliente en RENIEC – Tarapoto 2013”, es una investigación de tipo Descriptiva cuyo problema se formula de la siguiente manera ¿De qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente en la RENIEC Tarapoto?, teniendo como Objetivo General: Determinar de qué manera influye la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en la RENIEC Tarapoto. Esta investigación se realizó, debido a que en esta oficina se han presentado innumerables quejas por la calidad del servicio que se brinda en la mencionada oficina, siendo este muy deficiente, así también se encontró problemas con respecto al personal que labora, también problemas de infraestructura, equipos y software inadecuados, todo ello contribuye a que la RENIEC Tarapoto, se encuentre en la situación en la que se encuentra.

ABSTRACT

This paper entitled "Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in RENIEC - Tarapoto 2013", is a descriptive research whose problem is formulated as follows How does service quality influences satisfaction RENIEC client in Tarapoto?, aiming General: Determine how service quality affects customer satisfaction in the RENIEC Tarapoto. This research was carried out, because in this office have filed countless complaints about the quality of service provided in said office, and this very poor, and also found problems with the personnel working, also infrastructure problems , inadequate equipment and software all contribute to the RENIEC Tarapoto, is in the situation where you are located.