



**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el
Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Miguel Angel Johan Cama Meza

ASESOR:

Mg: Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA E INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2017

Presidente

Dr. José Víctor Quispe Atuncar
Secretario

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales
Vocal

Dedicatoria:

El presente trabajo está dedicado a Dios porque fue quien supo guiarme por el camino que estoy siguiendo hoy en día, asimismo por darme la sabiduría en todo momento, por haberme dado una maravillosa familia, la cual es mi mayor inspiración, los mismos que me apoyan y esperan que logre mis metas trazadas a mediano y largo plazo. Y son ellos a quienes debo todo lo que hasta el momento estoy logrando.

Agradecimiento:

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme seguir creciendo en el ámbito profesional y persona.

Al fundador de la Universidad Cesar Vallejo, Dr. Cesar Acuña Peralta, por darme la oportunidad junto a mis compañeros de mejorar nuestra formación profesional, dándonos la posibilidad de acceder a una Maestría en Gestión Pública, para forjar gestores públicos de buen nivel.

Al Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales, por su profesionalismo y apoyo en todas las etapas del presente trabajo.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Miguel Angel Johan Cama Meza estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 71542197; con la tesis Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016.

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 lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; 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 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 dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, abril de 2017

Br. Miguel Angel Johan Cama Meza

DNI N° 71542197

Presentación

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento ante ustedes la tesis titulada Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016; con la finalidad de determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente

Miguel Angel Johan Cama Meza

Índice de contenidos

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamento Teórico	19
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	29
1.5 Hipótesis	29
1.6 Objetivos	30
II. Marco Metodológico	31
2.1 Variables	32
2.2 Operacionalización de variables	33
2.3 Metodología	34
2.4 Tipo de estudio	34
2.5 Diseño	34
2.6 Población y muestra	35

2.7 Técnicas y recolección de datos	36
III. Resultados	40
IV. Discusión	54
V. Conclusiones	59
VI. Recomendaciones	61
VII. Referencias Bibliográficas	64
VIII. Anexos	69

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	33
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario	33
Tabla 3.	Validez sobre los cuestionarios de Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016	39
Tabla 4.	Confiabilidad del cuestionario calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016	39
Tabla 5.	Niveles de la calidad de servicio del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016.	41
Tabla 6.	Niveles de la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016	42
Tabla 7.	Distribución de frecuencias entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016	43
Tabla 8.	Distribución de frecuencias entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016	45
Tabla 9.	Distribución de frecuencias entre la comunicación y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016	47
Tabla 10.	Distribución de frecuencias entre la profesionalidad y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016	48
Tabla 11.	Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016	50
Tabla 12.	Grado de correlación y nivel de significación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el	51

Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016

Tabla 13.	Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016	52
Tabla 14.	Grado de correlación y nivel de significación entre la profesionalidad y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016	53

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de frecuencia de la calidad de servicio del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016	41
Figura 2. Niveles de la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016	42
Figura 3. Niveles entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016	44
Figura 4. Niveles entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016	46
Figura 5. Niveles entre la comunicación y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016	47
Figura 6. Niveles entre la profesionalidad y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016	49

Resumen

El objetivo del presente trabajo investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado Puente Piedra – 2016.

La investigación es de tipo No experimental con diseño descriptivo correlacional, con una población que asciende a la cantidad de 135 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra - 2016. Se consideró para la muestra 100 usuarios, siguiendo el tipo de muestreo aleatorio simple. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario para evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Los resultados demuestran que entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario existe una moderada relación positiva de $r = 0,313$. Es decir a un buen nivel de calidad de servicio le corresponde un buen nivel de satisfacción del usuario; a un deficiente nivel de calidad de servicio le corresponde un deficiente nivel de satisfacción del usuario. En razón a ello se concluye que existe moderada relación positiva entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, capacidad de respuesta, comunicación, profesionalidad.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between quality of service and user satisfaction at Puente Piedra Law School - 2016.

The research is of non-experimental type with descriptive correlational design, with a population that amounts to the number of 100 users of the Court of Peace of Puente Piedra - 2016. The same amount of population was considered for the sample, following the type of Sampling for convenience. For data collection, the survey technique and its instrument were used to evaluate the quality of service and satisfaction of the user.

The results show that between the variables quality of service and user satisfaction there is a moderate positive relation of $r = 0.313$. In other words, a good level of quality of service corresponds to a good level of user satisfaction; A poor level of quality of service corresponds to a poor level of user satisfaction. As a result, it is concluded that there is a moderate positive relationship between quality of service and user satisfaction in the Court of Peace in Puente Piedra - 2016.

Key words: Quality of service, user satisfaction, responsiveness, communication, professionalism.