



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en el Centro de
Distribución General de la Corte Superior de Justicia de La Libertad sede
Bolívar-2017

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Guzmán Pretel, Alan Franklin

ASESORES:

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia

Mg. Ugarrisa Gross, Gustavo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

TRUJILLO – PERU

2017

Página de jurado

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia
Presidente

Mg. Díaz Mazabel, Susana
Secretaria

Mg. Quiroz Veliz, Luis Henrique
Vocal

Dedicatoria.

La presente tesis dedico de manera especial a mi madre la Sra. Carmen Rosa Pretel León, quien ha sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo. Me he realizado como persona gracias a mi madre, por ella me forje con valores, principios, carácter, empeño, perseverancia, y con mi coraje para lograr mis objetivos.

A mis hermanos Luis y Karla quienes han estado siempre allí brindándome su apoyo día a día en el transcurso de cada año en mi carrera universitaria.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo al compartir conmigo buenos y malos momentos.

Agradecimiento

Primeramente doy gracias a Dios por darme la salud que tengo, y por permitirme tener una buena experiencia dentro de mi universidad.

A mi madre por construir una base fuerte en mí y estar apoyándome incondicionalmente.

A la Universidad César Vallejo en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales por permitir convertirme en un profesional, competente y productivo para mi país, y así de esta manera incentivar y continuar el legado de triunfadores.

A mis asesores metodólogo y especialista: Mg. Nancy Aguilar Aragón y Mg. Gustavo, Ugarrisa Gross; que con su carisma, exigencia, conocimientos brindados y ayuda hicieron posible esta investigación.

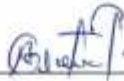
Gracias de manera general a mis amigos, que durante toda esta etapa universitaria estuvieron allí apoyándome permitiendo compartir buenos momentos. Gracias totales.

Declaración de autenticidad

Yo, Alan Franklin Guzmán Pretel con DNI N° 45519088, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que se acompaña es veraz y auténtica.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y 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.

Trujillo, 13 de Julio del 2017



Alan Franklin Guzmán Pretel
DNI. 45519088

Presentación

Señores miembros del jurado; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis Titulada Percepción de los usuarios de la Calidad de Servicio en el Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – Sede Bolívar 2017, con la finalidad de determinar el nivel de percepción de calidad de servicio por los usuarios que acuden a dicha entidad y cuyo aspecto es de mucho cuidado que deberían tener las instituciones tanto públicas como privadas, la misma que someto a vuestra consideración esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

INDICÉ

Página de jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Presentación.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.3.1 Calidad de servicio.....	17
1.3.2 Calidad de Servicio en la Administración Pública.....	18
1.3.3 Eficiencia y la efectividad en el servicio.....	19
1.3.3 Perspectivas de la calidad de servicio.....	20
1.3.5 El servicio.....	20
1.3.6 Componentes de la calidad en el servicio.....	22
1.3.7 La calidad del servicio en la visión de la empresa.....	23
1.3.8 La Misión y la Calidad de Servicio.....	24
1.3.9 Satisfacción.....	24
1.4. Formulación del Problema.....	27
1.5. Justificación del Estudio.....	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos.....	28
1.7.1 General.....	28
1.7.2 Objetivos específicos.....	28
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.1.1 Según el fin que se persigue:.....	31
2.1.2 Según la técnica de contrastación:.....	31
2.1.3 Según el régimen de la Investigación:.....	31
2.2. Variables y Operacionalización de variables.....	31

2.2.1	Variable independiente: Calidad de servicio	31
2.3.	Población y muestra	33
2.3.1	Población	33
2.3.2	Muestra.	33
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.4.1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	34
2.4.2	Validez.....	34
2.4.3	Confiabilidad.....	34
2.5.	Métodos de análisis de datos.	34
2.6.	Aspectos éticos	35
III.	RESULTADOS.....	37
3.1	Datos Generales.....	37
3.2	Descripción de cada dimensión según su variable.....	37
3.3	Contrastación de la hipótesis	41
IV.	DISCUSIÓN.....	43
V.	CONCLUSIONES	48
VI.	RECOMENDACIONES	51
VII.	REFERENCIAS	53
	ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

Resumen

El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios del Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de La Libertad – sede Bolívar 2017, el diseño de investigación se realizó a través de un diseño no experimental, pues no se modificó la variable calidad de servicio, el nivel de investigación es descriptivo, la población fue de 23902 usuarios arrojando una muestra de 378 usuarios aptos para el estudio. Se aplicó un cuestionario serqual el cual fue adecuado a la investigación y se midió mediante la escala de Likert, las encuestas se procesaron en Microsoft Excel pudiendo ser presentada la base de información mediante tablas estadísticas. Mediante los resultados se rechazó la hipótesis planteada demostrando que con una media de 2.57 y una desviación estándar de 1.22 la variable calidad de servicio se encuentra en un nivel regular de aceptación.

Palabras claves: Calidad de servicio, usuarios, sector público, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía.

Abstract

The present research study aims to determine the level of quality of service perceived by users of the General Distribution Center of the Superior Court of Justice of La Libertad - Bolívar headquarters 2017, the research design was done through a non - Experimental, since the variable quality of service was not modified, the level of research is descriptive, the population was of 23902 users throwing a sample of 378 suitable users for the study. A search questionnaire was applied which was suitable for the investigation and was measured by the Likert scale, the surveys were processed in Microsoft Excel and the information base could be presented using statistical tables. The hypothesis was rejected by showing that with an average of 2.57 and a standard deviation of 1.22 the variable quality of service is at a regular level of acceptance.

Key words: Quality of service, users, public sector, tangibility, reliability, responsiveness, guarantee, empathy.