



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

La problemática de la calidad de servicio de atención y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Santa Rosa, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR:

Christian Tenorio Gamboa

ASESOR:

Dr. Guisseppi Paul Morales Cauti

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Administrativo

LIMA – PERÚ
2017

Página del Jurado

DR. CHAVEZ SANCHEZ, JAIME ELIDER

.....
Presidente

DR. SALAS QUISPE, MARIANO RODOLFO

.....
Secretario

MG. VILDOSO CABRERA, ERICK DANIEL

.....
Vocal

Dedicatoria:

A la luz de mis ojos que es
mi madre Teresa y
hermano Marino Willian.

Agradecimiento:

Al asesor Dr. Guisseppi Paul Morales Cauti, por la dedicación y la UCV por darme la oportunidad de superación.

Declaración de Autenticidad

Yo Christian Tenorio Gamboa, con DNI. N° 41628547, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Derecho, Escuela Profesional de Derecho, 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.

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuertes consultas, así mismo la presente tesis no ha sido plagiada parcial o totalmente.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, y no han sido falseados, duplicadas ni copiadas, siendo un aporte para futuras investigaciones científicas.

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.

Lima, 6 de diciembre del 2017.

.....
Christian Tenorio Gamboa
DNI. N° 41628547

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **“La Problemática de la Calidad de Servicio de Atención y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Abogado.

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad identificar la calidad de atención a los usuarios de la municipalidad distrital de santa rosa.

De esta manera se cumple con los reglamentos de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, la investigación se ha organizado de la siguiente manera: en la parte introductoria se consigna la aproximación temática, trabajos previos o antecedentes, teorías relacionadas o marco teórico y la formulación del problema; estableciendo en este, el problema de investigación, los objetivos y los supuestos jurídicos generales y específicos. En la segunda parte se abordara el marco metodológico en el que se sustenta el trabajo como una investigación desarrollada en el enfoque cualitativo, de tipo de estudio orientado a la comprensión del diseño de entrevista análisis de fuente documental, análisis de la norma nacional como de norma extranjera, acto seguido s detallaran los resultados que permitan arribar a las conclusiones y recomendaciones, todo ello con los respaldos bibliográficos y de las evidencias contenidas en el anexo del presente trabajo de investigación.

Christian Tenorio Gamboa

Índice

	Página
PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA:	III
AGRADECIMIENTO:	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	0
REALIDAD PROBLEMÁTICA	2
TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	7
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	30
JUSTIFICACIÓN	30
OBJETIVOS	31
II. MÉTODO	21
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
2.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	32
2.3 CARACTERIZACIÓN DE LOS SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
2.4 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	34
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	37
2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	39
2.7 ASPECTOS ÉTICOS	39
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIONES	40
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS	73
ANEXOS	85
ANEXO Nº 1	83

ANEXO N° 2	86
ANEXO N° 2-A	89
ANEXO N° 3-A	92
ANEXO N° 3-B	93
ANEXO N° 3-C	94
ANEXO N° 3-D	95
ANEXO N° 3-E	96
ANEXO N° 3-F	97
ANEXO N°4-A	98
ANEXO N°4-B	100
ANEXO N°4-C	103
ANEXO N° 5	105
ANEXO N° 6	108
ANEXO N° 7	114
ANEXO N° 8	115

Resumen

El presente trabajo de investigación es enfocado en la percepción de los usuarios sobre el nivel de calidad de servicio de atenciones brindadas en la municipalidad de Santa Rosa, departamento de Lima, para lo cual se realizó un estudio transversal descriptivo no experimental. La percepción de calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en el ámbito de trámite documentario, toda vez que no satisfacen las expectativas del usuario las expectativas del usuario en base al servicio que brinda la entidad, eso conlleva a realizar el presente estudio de investigación. El objeto general de esta investigación es identificar las posibles causas que generen el bajo nivel de satisfacción que tienen los usuarios y para ello se utilizó como sujetos de estudio a los usuarios de la Municipalidad, se utilizó como instrumento las encuestas (**servqual**) con la finalidad de determinar la mejora del servicio.

Teniendo como resultado....

Palabras clave: calidad de servicio, atención, satisfacción, usuario.

Abstract

The present research work is focused on the perception of the users about the level of service quality of care provided in the Municipality of Santa Rosa, department of Lima, for which a cross - sectional, non - experimental study was carried out.

The perception of quality of service influences the satisfaction of users in the area of documentary processing, since the user's expectations do not meet the expectations of the user based on the service provided by the entity, that leads to the present study of investigation.

The general objective of this research is to identify the possible causes that generate the low level of satisfaction that the users have and for that it was used as subjects of study to the users of the Municipality, was used like instrument the surveys (servant) with the purpose to determine the improvement of the service.

Key words: Quality of service, attention, satisfaction, user.