



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaría Vitarte, 2014.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. María Elena Arellano Díaz

ASESOR:

Mgtr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Talento Humano

PERÚ – 2015

Mgtr. Ángel Salvatierra Melgar
Presidente

Dr. Ricardo Guevara Fernández
Secretario

Mgtr. Jesús Enrique Núñez Untiveros
Vocal

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico al compañero de cada día, al Dr. Jorge Miguel Luyo Laya.

Agradecimientos

Agradezco infinitamente a mis padres, Isabel Díaz Atauje e Inocencio Arellano Flores, por ser mis ejemplos a seguir y los motivos por los cuales aún sigo de pie, así como a mis hermanos Marco Antonio, Carlos, Alfredo y Pepe por su gran apoyo y a mis pequeños Patrick y Marco Bruno por estar siempre cerca.

Agradezco al Dr. Roque Augusto Bravo Basaldúa por su aporte y consejos en el desarrollo y culminación de esta tesis.

Declaración Jurada

Yo María Elena Arellano Díaz, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10153324, con la tesis titulada “La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del Juzgado de Paz Letrado Comisaría Vitarte 2014”

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 tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; 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 la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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 mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Comas, junio del 2015.

Firma.....

D.N.I. Nº 10153324

María Elena Arellano Díaz

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del Juzgado de Paz Letrado Comisaría Vitarte 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	15
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	23
1.2.1 Variable 1: La calidad de servicio	23
1.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario	57
1.3 Justificación	90
1.4. Problema	92
1.5 Hipótesis	95
1.6 Objetivos	96
II MARCO METODOLÓGICO	97
2.1 Variables	98
2.2 Operacionalización de variables	99
2.3 Metodología	100
2.4 Tipo de estudio	100
2.5 Diseño	100
2.6 Población, muestra y muestreo	102
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	104

2.8	Métodos de análisis de datos	110
2.9	Aspectos éticos	111
III.	RESULTADOS	112
IV.	DISCUSIÓN	126
V.	CONCLUSIONES	132
VI.	RECOMENDACIONES	134
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	136
	ANEXOS	145
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	146
	Anexo 2. Instrumentos	148
	Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	152
	Anexo 4. Base de datos	167
	Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	175

Lista de Tablas

	Página
Tabla1. Operacionalización de la variable calidad de servicio	99
Tabla2. Operacionalización de la variable satisfacción	99
Tabla 3. Validez del instrumento la calidad de servicio	108
Tabla 4. Validez del instrumento satisfacción	108
Tabla 5. Confiabilidad cuestionario de la calidad de servicio	109
Tabla 6. Confiabilidad cuestionario de satisfacción	109
Tabla.7 Distribución de Niveles de La calidad de servicio	113
Tabla 8. Distribución de Niveles de satisfacción	114
Tabla 9. Distribución de Niveles de elementos tangibles	115
Tabla 10. Distribución de Niveles de la confiabilidad	116
Tabla 11. Distribución de Niveles de la capacidad de respuesta	117
Tabla 12. Distribución de Niveles de aseguramiento	118
Tabla 13. Distribución de Niveles de la empatía	119
Tabla 14. Correlación la calidad de servicio y satisfacción	120
Tabla 15. Correlación elementos tangibles y satisfacción	121
Tabla 16. Correlación confiabilidad y satisfacción	122
Tabla 17. Correlación capacidad de respuesta y satisfacción	123
Tabla 18. Correlación aseguramiento y satisfacción	124
Tabla 19. Correlación empatía y satisfacción	125

Lista de Figuras

	Página
Figura.1. Esquema del diseño de investigación	101
Figura.2. Distribución de Niveles de La calidad de servicio	113
Figura 3. Distribución de Niveles de satisfacción	114
Figura 4. Distribución de Niveles de elementos tangibles	115
Figura 5. Distribución de Niveles de la confiabilidad	116
Figura 6. Distribución de Niveles de la capacidad de respuesta	117
Figura 7. Distribución de Niveles de Aseguramiento	118
Figura 8. Distribución de Niveles de la empatía	119

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria vitarte 2014, la población es de 325 usuarios, la muestra fue probabilística, en los cuales se han empleado la variable: La calidad de servicio y satisfacción del usuario.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario la calidad de servicio, el cual estuvo constituido por 22 preguntas en la escala de Likert (Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo) y el Cuestionario satisfacción, el cual estuvo constituido por 15 preguntas, en la escala de Likert (Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo), que brindaron información acerca de La calidad de servicio y la satisfacción del usuario, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del juzgado de paz letrado comisaría Vitarte, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.857, represento una alta correlación entre las variables.

Palabras Clave: La calidad de servicio y satisfacción del usuario

Abstract

The present investigation had as a general objective, to determine the relationship between quality of service and user satisfaction of the court as counsel peace commissioner vitarte 2014, the population is 325 users, the sample was probabilistic, in which they have used variable: Quality service and user satisfaction.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: questionnaire quality of service, which consisted of 22 questions on the scale Likert (Total agree, agree, undecided, disagree, strongly disagree) and Questionnaire on customer satisfaction, which consisted of 15 questions, the Likert scale (Total agree, agree, undecided, disagree, strongly disagree), who provided information about the quality of service and user satisfaction through evaluating its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that the quality of service is significantly related to user satisfaction of the court of peace lawyer station Vitarte, 2014, with the correlation coefficient of 0.857 Spearman Rho, represent a moderate correlation between variables .

Keywords: Quality of service and user satisfaction