

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA OFICINA DE ARBITRIOS DE  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA - 2013**

**Tesis para optar el Título Profesional  
de Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

**Presentado Por:**

**Bach. MAYRA SOFÍA VELARDE HUACCHILLO**

**ASESOR:**

**Lic. AUGUSTO MARIANO ESCALANTE APAÉSTEGUI**

**HUACHO – PERÚ**

**2013**

## RESUMEN

La presente investigación titulada Satisfacción del usuario de la Oficina de Arbitrios de la Municipalidad Distrital de Huaura – 2013, la desarrollé motivada porque me encuentro laborando en dicha entidad en la Oficina de Imagen Institucional, lo que me facilitaba el acceso a la información necesaria para este tipo de trabajo. Mi investigación es de tipo descriptiva toda vez que considere que este tipo de investigaciones son necesarias para la acumulación y registro de información útil para próximas investigaciones más elaboradas y complejas; su diseño es transversal porque el instrumento de evaluación se aplicó en una sola oportunidad y en condiciones semejantes a todos los evaluados. La muestra estuvo conformada por 116 usuarios de la oficina de arbitrios municipales, toda vez que son residentes del distrito de Huaura.

El instrumento que se usó es encuesta de satisfacción del usuario, el mismo que ha sido utilizado en investigaciones anteriores en el Perú y particularmente lo utilizó Manuel Acosta, cuando hizo su investigación satisfacción de los usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la universidad de Huacho.

Para desarrollar este trabajo tuve que dedicarme a la revisión y acumulación de una serie de investigaciones semejantes a la mía que se han hecho en el Perú, así como también a nivel internacional. Así mismo he utilizado un vasto marco teórico que ha sido recabado de la bibliografía y de las páginas que se encuentran colocadas en la internet. La encuesta como instrumento fue aplicada de manera paulatina a los usuarios a la salida de las ventanillas entre los meses de junio y julio.

Luego de aplicar el instrumento denominado Encuesta de satisfacción del usuario de la Universidad de Córdova, utilizado en investigaciones anteriores en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, concluimos que de 116 usuarios que representa el 100% de la población evaluada; ninguno está muy satisfecho; 13 que representa el 11% está satisfecho; 44 que representa el 38% está insatisfecho; 59 que representa el 51% está muy insatisfecho. Por lo tanto el 89% de la población general evaluada se encuentra entre insatisfechos y muy insatisfechos, ubicándose en el rango negativo.